



**UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH**

**Escola Superior d'Enginyeries Industrial,
Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa**

Estudi de la Síndrome d'esgotament professional (burnout) i factors associats en treballadors de la indústria manufacturera

Treball realitzat per:

Carla Herreros Cristino

Dirigit per:

Juan Carlos García Pascual

Màster en:

Enginyeria d'Organització

Barcelona, 20 de juny del 2019

Departament d'Organització d'Empreses

TREBALL FINAL DE MÀSTER

Estudi de la Síndrome d'esgotament professional i factors associats en treballadors de la indústria manufacturera

Carla Herreros Cristino (carla.herreros@estudiant.upc.edu)

RESUM

Amb l'objectiu d'avaluar en quin grau es relaciona la Síndrome d'esgotament professional i altres factors associats entre els treballadors d'una empresa manufacturera catalana, s'ha realitzat un estudi descriptiu i analític de diferents dades obtingudes a través de qüestionaris específics, els quals tenen com a objectiu recollir informació relativa a les diferents variables susceptibles de convertir-se en factors de risc.

L'estudi observacional i transversal ha comptat amb una mostra de 48 treballadors, dels quals cap ha presentat índexs elevats de burnout en cadascuna de les seves tres dimensions, tot i així, s'han registrat fins a 10 treballadors amb cansament emocional elevat i 9 amb cinisme per sobre dels límits.

L'estudi de les variables de forma individual ha demostrat que, tot i que la satisfacció laboral és moderada, existeixen àrees com la participació i la supervisió que produeixen molta insatisfacció entre els enquestats. Per altra banda, no existeix cap persona que hagi valorat el clima laboral com a "dolent", però sí que han considerat que existeixen certes mancances en les recompenses que reben pel seu treball.

Les relacions detectades entre els parells de variables "satisfacció laboral" i "burnout" s'han donat en tres casos: el primer d'ells sorgeix entre la satisfacció amb la supervisió i el cansament emocional ($p=0.008 < 0.05$ i d de Somers=-0.361), el segon entre la satisfacció amb les prestacions rebudes i les dimensions cansament emocional ($p=0.034 < 0.05$ i d de Somers=-0.349) i cinisme ($p=0.010 < 0.05$ i d de Somers=-0.301) i, el tercer, entre la satisfacció intrínseca del treball i el cinisme ($p=0.005 < 0.05$ i d de Somers=-0.329).

Pel que respecta a les dimensions que s'atribueixen a les variables "clima laboral" i "burnout", s'han identificat relacions entre les recompenses i el cansament emocional; així com entre el risc i l'eficàcia professional ($p=0.002 < 0.05$ i d de Somers=0.445). En últim lloc, també s'ha observat certa dependència entre aquesta dimensió del burnout i la identitat que senten els treballadors amb l'organització ($p=0.025 < 0.05$ i d de Somers=0.322).

Per últim, no s'ha detectat cap lligam entre les variables sociodemogràfiques i les tres dimensions de la Síndrome.

Paraules clau:

Síndrome de burnout, satisfacció laboral, clima organitzacional, variables sociodemogràfiques, factors de risc

Estudio del Síndrome de desgaste profesional y factores asociados en trabajadores de la industria manufacturera

Carla Herreros Cristino (carla.herreros@estudiant.upc.edu)

RESUMEN

Con el objetivo de evaluar en qué grado se relaciona el Síndrome de agotamiento profesional y otros factores asociados entre los trabajadores de una empresa manufacturera catalana, se ha realizado un estudio descriptivo y analítico de diferentes datos obtenidos a través de cuestionarios específicos, los cuales tienen como objetivo recoger información relativa a las diferentes variables susceptibles de convertirse en factores de riesgo.

El estudio observacional y transversal ha contado con una muestra de 48 trabajadores, de los cuales ninguno ha presentado índices elevados de burnout en cada una de sus tres dimensiones, aun así, se han registrado hasta 10 trabajadores con cansancio emocional elevado y 9 con cinismo por encima de los límites.

El estudio de las variables de forma individual ha demostrado que, a pesar de que la satisfacción laboral es moderada, existen áreas como la participación y la supervisión que producen mucha insatisfacción entre los encuestados. Por otro lado, no existe ninguna persona que haya valorado el clima laboral como “malo”, pero si que han considerado que existen ciertas carencias en las recompensas que reciben por su trabajo.

Las relaciones detectadas entre los pares de variables “satisfacción laboral” y “burnout” se han dado en tres casos: el primero de ellos surge entre la satisfacción con la supervisión y el cansancio emocional ($p=0.008 < 0.05$ y d de Somers=-0.361), el segundo entre la satisfacción con las prestaciones recibidas y las dimensiones cansancio emocional ($p=0.034 < 0.05$ y d de Somers=-0.349) y cinismo ($p=0.010 < 0.05$ y d de Somers=-0.301) y, el tercero, entre la satisfacción intrínseca del trabajo y el cinismo ($p=0.005 < 0.05$ y d de Somers=-0.329).

Por lo que respecta a las dimensiones que se atribuyen a las variables “clima laboral” y “burnout”, se han identificado relaciones entre las recompensas y el cansancio emocional; así como entre el riesgo y la eficacia profesional ($p=0.002 < 0.05$ y d de Somers=0.445). En último lugar, también se ha observado cierta dependencia entre esta dimensión del burnout y la identidad que sienten los trabajadores con la organización ($p=0.025 < 0.05$ y d de Somers=0.322).

Por último, no se ha detectado ningún vínculo entre las variables sociodemográficas y las tres dimensiones de la Síndrome.

Palabras clave:

Síndrome de burnout, satisfacción laboral, clima organizacional, variables sociodemográficas, factores de riesgo

Study of the occupational burnout and associated factors in workers in the manufacturing industry

Carla Herreros Cristino (carla.herreros@estudiant.upc.edu)

ABSTRACT

With the aim of evaluating how intensely the occupational burnout and other associated factors are related with the workers of a Catalan manufacturing company, a descriptive and analytical study of different data, which have been obtained through specific questionnaires, has been carried out. The purpose of these is to collect information about the different variables that may become risk factors.

The observational and cross-sectional study had a sample of 48 workers, of which none has shown high rates of burnout in each of its three dimensions, even so, there have shown up to 10 workers with high emotional exhaustion and 9 with cynicism over the limits.

The study of the variables individually has shown that, although job satisfaction is moderate, there are areas such as participation and supervision that produce much dissatisfaction among the respondents. On the other hand, there is no one who has rated the work environment as "bad", but they have considered that there are certain shortcomings in the rewards they receive for their work.

The relationships detected between the pairs of variables "job satisfaction" and "burnout" have happened in three cases: the first of them arises between satisfaction with supervision and emotional fatigue ($p = 0.008 < 0.05$ and Somers $d = -0.361$), the second between satisfaction with the benefits received and emotional exhaustion ($p = 0.034 < 0.05$ and Somers $d = -0.349$) and cynicism ($p = 0.010 < 0.05$ and Somers $d = -0.301$) and the third, between the intrinsic satisfaction of work and cynicism ($p = 0.005 < 0.05$ and Somers $d = -0.329$).

In reference to the dimensions attributed to the variables "work climate" and "burnout", some relationships have been arisen between rewards and emotional exhaustion; as well as between risk and professional efficacy ($p = 0.002 < 0.05$ and Somers $d = 0.445$). Finally, some dependence has also been observed between this dimension of burnout and the identity that workers feel with the organization ($p = 0.025 < 0.05$ and Somers $d = 0.322$).

Finally, no link was found between the sociodemographic variables and the three dimensions of the Syndrome.

Keywords:

Burnout syndrome, job satisfaction, organizational climate, sociodemographic variables, risk factors

Índex

1.1. Justificació	11
2. OBJECTIUS I HIPÒTESIS DE CERCA.....	13
3. MARC TEÒRIC.....	15
3.1. Conceptualització del Burnout	15
3.2. Factors de risc	19
3.2.1. Variables intrapersonals o individuals.....	20
3.2.2. Variables organitzacionals	25
3.2.3. Variables interpersonals o ambientals	28
3.3. Conseqüències.....	29
3.4. Valoració de la Síndrome de Burnout	31
3.4.1. Maslach Burnout Inventory (MBI)	33
3.5. Estratègies i tècniques d'intervenció.....	35
3.5.1. Prevenció	35
3.5.2. Tractament	36
4. ESTUDI EMPÍRIC	38
4.2. METODOLOGIA	38
4.2.1. Disseny d'investigació.....	38
4.2.2. Variables	39
4.2.3. Població i mostra	40
4.2.4. Tècniques i instruments de recollida de dades.....	41
4.2.5. Mètodes d'anàlisi de dades	43
4.3. RESULTATS I DISCUSSIÓ	44
4.3.1. Anàlisi estadística univariant	44
A) Variables sociodemogràfiques	44
B) Satisfacció Laboral	48
C) Clima Laboral.....	52
D) Burnout.....	57
4.3.2. Anàlisi estadística bivariada.....	60
A) Variables sociodemogràfiques i Burnout	60
B) Satisfacció laboral i Burnout	61
C) Clima laboral i Burnout	64
5. CONCLUSIONS.....	66
6. BIBLIOGRAFIA	69
7. ANNEXES.....	74
7.1. Qüestionari de Satisfacció Laboral S20/23.....	74
7.2. Qüestionari sobre Clima Organitzacional	75
7.3. Qüestionari sobre variables sociodemogràfiques.....	77
7.4. Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) (versió espanyola)	78
7.5. Operacionalització de la variable: Satisfacció laboral	79
7.6. Operacionalització de la variable: clima organitzacional	83
7.7. Regularització de la variable: Clima organitzacional	83
7.8. Operacionalització de la variable: Síndrome de Burnout.....	86
7.9. Variables sociodemogràfiques i dimensions del Burnout estudiades	89
7.10. Satisfacció laboral i dimensions del Burnout estudiades	91
7.11. Clima laboral i dimensions del Burnout estudiades	93

Índex de taules

Taula 1. Classificació de les denominacions existents del fenomen.	17
Taula 2. Principals instruments de mesura del Burnout.....	31
Taula 3. Taula resum de les tres versions actuals del Maslach Burnout Inventory (MBI).....	34
Taula 4. Estructura del Qüestionari de Satisfacció Laboral S20/23	41
Taula 5. Estructura del Qüestionari de Clima Laboral de Litwin i Stringer (1968)	41
Taula 6. Estructura del Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) (versió espanyola).....	43
Taula 7. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Jerarquia laboral”	44
Taula 8. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Tipus de contracte”.	44
Taula 9. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Torn”.	44
Taula 10. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Nivell d’estudis”.	45
Taula 11. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Gènere”.	45
Taula 12. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Edat”.	46
Taula 13. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Nombre de fills”.....	46
Taula 14. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Estat civil”.	47
Taula 15. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Temps a l’empresa”.	47
Taula 16. Distribució de freqüències de la variable “Satisfacció laboral”.	48
Taula 17. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb la supervisió”.....	49
Taula 18. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb l’ambient físic”.....	50
Taula 19. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb les prestacions rebudes”.....	50
Taula 20. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció intrínseca del treball”.	51
Taula 21. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb la participació”.	51
Taula 22. Distribució de freqüències de la variable “Clima laboral”.....	52
Taula 23. Distribució de freqüències de la dimensió “Estructura organitzacional”.	53
Taula 24. Distribució de freqüències de la dimensió “Responsabilitat”.	53
Taula 25. Distribució de freqüències de la dimensió “Recompensa”.	54
Taula 26. Distribució de freqüències de la dimensió “Risc”.	54
Taula 27. Distribució de freqüències de la dimensió “Calidesa-relacions”.	55
Taula 28. Distribució de freqüències de la dimensió “Estàndards d’acompliment”.	55
Taula 29. Distribució de freqüències de la dimensió “Suport-cooperació”.	55
Taula 30. Distribució de freqüències de la dimensió “Conflicte”.	56
Taula 31. Distribució de freqüències de la dimensió “Identitat”.	56
Taula 32. Rangs de classificació del Burnout.	57
Taula 33. Distribució de freqüències de la dimensió “Cansament emocional”.	58
Taula 34. Distribució de freqüències de la dimensió “Cinisme”.	59
Taula 35. Distribució de freqüències de la dimensió “Eficàcia professional”.....	59
Taula 36. Coeficients de significació obtinguts mitjançant el programa estadístic SPSS entre les variables sociodemogràfiques i el Burnout.	60
Taula 37. Estudi direccional de la variable sociodemogràfica “edat” i la dimensió “cinisme”.	61
Taula 38. Coeficients de significació obtinguts mitjançant el programa estadístic SPSS entre les dimensions de la variable “satisfacció laboral” i el Burnout.	61
Taula 39. Estudi direccional de la dimensió “satisfacció amb la supervisió” i la dimensió “cansament emocional”.....	62
Taula 40. Estudi direccional de la dimensió “satisfacció amb les prestacions rebudes” i la dimensió “cansament emocional”.	62
Taula 41. Estudi direccional de la dimensió “satisfacció amb les prestacions rebudes” i la dimensió “cinisme”.....	63
Taula 42. Estudi direccional de la dimensió “satisfacció intrínseca del treball” i la dimensió “cinisme”.	63

Taula 43. Coeficients de significació obtinguts mitjançant el programa estadístic SPSS entre les dimensions de la variable “clima laboral” i el Burnout.	64
Taula 44. Estudi direccional de la dimensió “risc” i la dimensió “eficàcia professional”.	65
Taula 45. Estudi direccional de la dimensió “identitat” i la dimensió “eficàcia professional”.	65

Índex de gràfics

Gràfic 1. Disseny d’investigació.....	38
Gràfic 2. Relació entre la Variable 1 i la Variable 2.....	40
Gràfic 3. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Jerarquia laboral”.	44
Gràfic 4. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Tipus de contracte”.	44
Gràfic 5. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Torn”.	44
Gràfic 6. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Nivell d’estudis”.	45
Gràfic 7. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Gènere”.	45
Gràfic 8. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Edat”.	46
Gràfic 9. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Nombre de fills”.	46
Gràfic 10. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Estat civil”.	47
Gràfic 11. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica “Temps a l’empresa”.	47
Gràfic 12. Distribució de la mostra per rang de satisfacció	48
Gràfic 13. Percentatge de satisfacció per seccions del Qüestionari S20/23.	48
Gràfic 14. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb la supervisió”.	49
Gràfic 15. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb l’ambient físic”.	50
Gràfic 16. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb les prestacions rebudes”.	50
Gràfic 17. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció intrínseca del treball”.	51
Gràfic 18. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb la participació”.	51
Gràfic 19. Distribució de la mostra per rang d’opinió sobre el clima organitzacional.....	52
Gràfic 20. Percentatge de satisfacció per seccions del Qüestionari de Clima Laboral de Litwin i Stringer.	52
Gràfic 21. Distribució de freqüències de la dimensió “Estructura organitzacional”.	53
Gràfic 22. Distribució de freqüències de la dimensió “Responsabilitat”.	53
Gràfic 23. Distribució de freqüències de la dimensió “Recompensa”.	54
Gràfic 24. Distribució de freqüències de la dimensió “Risc”.	54
Gràfic 25. Distribució de freqüències de la dimensió “Calidesa-relacions”.	55
Gràfic 26. Distribució de freqüències de la dimensió “Estàndards d’acompliment”.	55
Gràfic 27. Distribució de freqüències de la dimensió “Suport-cooperació”.	55
Gràfic 28. Distribució de freqüències de la dimensió “Conflicte”.	56
Gràfic 29. Distribució de freqüències de la dimensió “Identitat”.	56
Gràfic 30. Distribució de freqüències de la variable “Burnout”	57
Gràfic 31. Distribució de freqüències de la dimensió “Cansament emocional”.	58
Gràfic 32. Distribució de freqüències de la dimensió “Cinisme”.	59
Gràfic 33. Distribució de freqüències de la dimensió “Eficàcia professional”.	59

1. INTRODUCCIÓ

El ritme accelerat de la societat del segle XXI, amb un entorn laboral molt canviant i competent, ha provocat que el risc d'adaptació sigui elevat, necessitant, per tant, unes condicions externes i internes adequades per poder fer front a les exigències que es demanden. En molts casos, les persones aconsegueixen adaptar-se a aquesta situació aparentment sense conseqüències, no obstant, s'ha comprovat que a mitjà i llarg termini i en funció de diferents variables facilitadores del burnout, les persones esdevenen més vulnerables davant de les malalties mentals.

Malgrat que la majoria d'aquestes malalties encara no es troben reconegudes com a malalties laborals, són molts els professionals que comencen a tractar-les amb especialitat sensibilitat i observació per poder mitigar els grans efectes que estan provocant en el desenvolupament del dia a dia de les persones on, en els pitjors casos, poden trobar-se conseqüències físiques, psicològiques i organitzacionals greus.

Considerant que els salaris han baixat, que les condicions laborals han empitjorat, que existeix una sobre qualificació i que la qualitat laboral en general ha perdut punts; la insatisfacció, la frustració, l'esgotament físic, mental o emocional i el sentit de la responsabilitat poden seguir incrementant aquestes patologies difícils de detectar i, que fins a l'any 2019, han estat infravalorades pel BOE, on malgrat tenir les mateixes pautes que les malalties professionals, és a dir, que es desenvolupen durant un llarg període laboral extens i que tenen una relació causa-efecte amb la relació laboral, seguien sense ser considerades com a tal, deixant deseparats a multitud de treballadors que les patien sense possibilitat d'accedir a indemnitzacions i/o ajudes.

Al·legant la dificultat de comprovar científicament la relació causa-efecte entre l'ambient laboral i l'aparició del burnout, principalment per la implicació de múltiples factors, com podria ser les pròpies capacitats i actituds de la persona de fer front a les exigències que se li demanden o la personalitat prèvia, absolutament externes a l'organització i de caràcter únicament intrínsec, així com el nul·l interès de les mútues i la Seguretat Social per fer front a les despeses econòmiques que suposava l'esmentada catalogació, seguia sent un punt a treballar de cara a millorar el benestar dels treballadors.

Degut a aquest augment, especialment en els últims anys, són moltes les empreses que han començat a instaurar, mitjançant els departaments de recursos humans, noves estratègies de prevenció i tractament que permetin ajudar a desenvolupar amb èxit la vida laboral dels seus treballadors. L'existència de major tecnologia i noves i millors capacitats per aquesta detecció, han permès un tractament més ajustat i personalitzat però, encara, es troben lluny d'estar a l'altura d'un trastorn emergent i desconegut.

A causa de les repercussions a mitjà i llarg termini que s'esmentaven anteriorment, la Síndrome de burnout suposarà un repte per a la salut pública i per a les empreses, cosa que evidencia la importància d'estudiar a fons totes les seves característiques i conseqüències per donar respostes ajustades a qualsevol afectat.

A Espanya, la investigació d'aquesta patologia és prematura i poc extensa, en el sentit més ampli s'ha estudiat majoritàriament en el sector sanitari, per tant, els resultats d'aquest treball són importants per millorar el coneixement del burnout i permetre realitzar un diagnòstic adequat, especialment en empreses del sector privat que compleixin les mateixes característiques que l'empresa que s'estudiarà en el cas pràctic.

En vista de la gran quantitat de factors que intervenen en l'aparició del burnout: personals, organitzacionals o ambientals, la principal dificultat radica en considerar les variables adequades que permetin detectar la presència de la síndrome entre els treballadors. Mentre alguns estudis consideren que les primeres són les més importants a l'hora de desenvolupar el trastorn, ja sigui per altes expectatives, graus d'optimisme inadequats, autoestima, percepció distorsionada, etc. Altres

predominen la importància de factors externs com la competitivitat, la pressió, la rutina o la sobrecàrrega com a factors determinants. Serà, per tant, la seva determinació, el primer pas per extreure uns resultats fiables.

En aquest sentit, i tot i comptar amb pocs antecedents que hagin centrat les seves investigacions en el sector privat, el creixement de l'interès social per aquesta problemàtica en els últims anys és evident, i per tant, s'ha considerat oportú analitzar la prevalença i les característiques del burnout en els treballadors de la indústria manufacturera d'una empresa catalana. S'ha analitzat la problemàtica actual, s'han avaluat els sentiments i actituds dels professionals en el seu treball mitjançant diferents qüestionaris i s'ha cercat les fonts més importants que incideixen en aquest desgast psíquic.

Per estructurar la investigació, el treball consta de dues parts: marc teòric i estudi empíric. En la primera d'elles s'incorpora la revisió de l'estat de l'art de la síndrome, junt amb les conseqüències i els factors i variables de risc i facilitadores de desenvolupar el trastorn, així com les possibles solucions i estratègies que poden permetre un bon tractament i prevenció. Seguidament, i englobant la segona part, s'ofereix el procediment i la descripció de tots els passos que han conduït a l'obtenció de dades i que han permès realitzar un estudi estadístic complet per obtenir els resultats i la discussió final que es presenten en les últimes pàgines del document, facilitadores de les conclusions que intentaran donar resposta a les hipòtesis i objectius principals que han motivat a l'elaboració d'aquest treball.

1.1. Justificació

El problema objecte d'estudi s'orienta a avaluar com afecta la síndrome d'esgotament professional i altres factors associats als treballadors, on especialment es destacarà el paper que aquest trastorn psicològic juga en una empresa dedicada a la fabricació de material i equip elèctric de la indústria manufacturera catalana.

A través de la construcció d'un model que permeti simplificar la realitat del problema i ajudi a comprendre la temàtica que es vol abordar, se seleccionaran i analitzaran un conjunt de variables explicatives que facilitaran la comprensió de la magnitud del problema a la mostra seleccionada per, més endavant, poder fer front a estratègies i tècniques d'intervenció que permetin prevenir, reduir o fins i tot eliminar les seves conseqüències.

Per estructurar la recerca es localitzaran articles rellevants que aportin informació sobre el paper que juga aquesta patologia en l'actualitat i quina posició haurà d'assumir el sector privat i públic per fer front a la cada vegada més creixent irrupció de la problemàtica que afecta al mercat laboral i a l'economia. Posteriorment, i mitjançant un cas específic, s'estudiarà l'afectació del burnout en una empresa particular i s'avaluarà fins a quin punt la teoria recollida prèviament es reflecteix en la realitat d'estudi.

La raó que condueix a l'estudi de la síndrome d'esgotament professional és pel gran increment que està aconseguint en els últims anys, no només al nostre país, sinó arreu del món, i que malgrat els efectes negatius que desprèn, moltes vegades sembla ignorar-se. Tant és així, que a Espanya actualment no existeix cap estudi que permeti visualitzar el percentatge de població real que la pateix i quins efectes directes i indirectes deixen a l'economia espanyola.

Malgrat l'exposat amb anterioritat, la síndrome de burnout es presenta com un predictor de les baixes laborals de tipus psicològic, que només al nostre país l'any 2017 van suposar un 30% del total segons l'Institut Nacional d'Estadística (www.ine.es, 2017), de les quals, i segons el doctor Manuel Fernández, director del Departament de Salut Laboral de Correus i Telègrafs, un terç correspondrien a les relacionades amb la Síndrome de burnout.

A més a més, en uns anys marcats per la crisi econòmica espanyola, on s'ha evidenciat una disminució o pèrdua generalitzada de l'activitat econòmica i on, a través d'ajustar recursos les empreses de tot el món lluiten per fer-se un lloc en el mercat i desenvolupar un potencial de creixement suficientment estable que els hi permeti competir globalment, les perspectives de futur no es presenten optimistes en relació als canvis que estan succeint en el panorama laboral, i en conseqüència, en l'augment de l'aparició d'aquestes patologies.

En aquesta situació, esdevindrà quasi tan important invertir en factors productius com aprendre a gestionar aquests recursos correctament. Moltes economies han aconseguit desenvolupar una de les dues solucions, però la majoria no han sabut aprofitar eficientment els dos avantatges, és a dir, han pogut invertir en factors productius, sigui a través d'emprenedoria o mitjançant la creació de llocs de treball. No obstant, no han aconseguit millorar en productivitat, és a dir, en aprofitar tota aquesta inversió per treure'n rendiment a través d'una bona gestió. Algunes conseqüències són ben conegudes per a tothom: treball poc qualificat i poc remunerat, i de manera global, un malestar material de la societat que és el símptoma principal d'una baixa productivitat i que es tradueix en un augment de trastorns emocionals i psicològics.

Arribats fins a aquest punt, i amb l'objectiu de remarcar la importància de la Síndrome de Burnout, l'Organització Mundial de la Salut ja preveu que la discapacitat deguda a trastorns mentals augmentarà al voltant d'un 5% (del 10,5% el 1990 al 14,7% el 2020), on la depressió, l'ansietat o l'estrès s'hauran ja convertit en la segona causa principal de discapacitat mundial. Aleshores, davant d'unes perspectives de futur poc optimistes en relació als canvis que s'estan succeint al panorama laboral i social, s'estan prenent les mesures preventives adequades i s'estan gestionant correctament les conseqüències d'aquesta patologia? Per què sent una problemàtica de referència passa tan

desapercebuda en els diferents estudis estadístics del nostre país? Existeixen determinats factors o característiques personals que poden conduir a una major vulnerabilitat de desenvolupar aquest risc psicosocial?

Les respostes no són senzilles, i és objecte d'aquest treball esbrinar-les. En aquest sentit, serà crucial conèixer no solament les característiques i limitacions de la patologia, sinó també extrapolar la problemàtica a un cas particular per estudiar-ne alguns factors associats i quina relació existeixen entre aquests i les situacions personals i laborals de cada treballador.

2. OBJECTIUS I HIPÒTESIS DE CERCA

Des del començament de la investigació i amb la intenció d'estructurar el treball es planteja la consecució dels següents objectius:

OBJECTIU GENERAL

- Determinar la presència de la Síndrome d'esgotament professional (burnout) i altres factors associats en treballadors de la indústria manufacturera d'una empresa catalana.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Evidenciar la importància de la patologia d'estudi en la societat i en l'economia global.
- Definir i delimitar la problemàtica.
- Determinar els factors de risc: sociodemogràfics, laborals i psicològics que potencialment influeixen en el seu desenvolupament.
- Estudiar, si és que existeix, la relació dels factors anteriors amb la propensió a desenvolupar el trastorn en una mostra d'estudi determinada.
- Establir les conseqüències derivades del burnout.
- Concretar els diferents mètodes existents per realitzar la valoració de la Síndrome de burnout.
- Trobar i proposar estratègies i tècniques d'intervenció que permetin pal·liar els seus efectes i augmentar el benestar de les persones que la pateixen.

A partir dels objectius concretats anteriorment i en relació a les diferents incògnites que han sorgit durant la revisió de la literatura existent, s'han determinat les següents hipòtesis de cerca:

PREGUNTES / HIPÒTESI DE CERCA:

- Per què sent una problemàtica de referència passa tan desapercibuda en els diferents estudis estadístics del nostre país?
- Existeixen determinats factors o característiques personals que poden conduir a una major vulnerabilitat de desenvolupar aquest risc psicosocial?
- S'estan prenent les mesures preventives adequades?
- S'estan gestionant correctament les conseqüències d'aquesta patologia?
- Com pot mesurar-se el nivell de burnout en una persona?
- Quin paper juguen actualment les empreses privades i el sector públic davant d'aquest tipus de trastorns? S'estan portant a terme actuacions adequades?

PART 1:

MARC TEÒRIC

3. MARC TEÒRIC

3.1. Conceptualització del Burnout

Com s'ha introduït amb anterioritat, la Síndrome d'esgotament professional és un concepte, encara, de gran complexitat, al llarg de la història s'ha definit per múltiples professionals de manera imprecisa i no estandarditzada, fet que ha permès una evolució i ampliació de la seva definició original fins a aproximar-se al que actualment es concep com a "burnout".

Gràcies a l'aportació de diferents investigadors i al creixent increment de la consciència social i preocupació per aspectes relacionats amb la salut dels treballadors i les condicions laborals, els últims anys han set de gran importància per a la seva conceptualització i, malgrat ser un concepte que no té ni 50 anys, les seves reaccions simptomàtiques emocionals, fisiològiques, cognitives i del comportament envers certs entorns i situacions, han estat presents des dels orígens.

Depressió, estrès, cansament o sobrecàrrega laboral són alguns dels termes que acostumen a utilitzar-se per referir-se a la Síndrome d'esgotament professional, tot i que existeixen diferències en les seves definicions, és objecte del contingut que s'exposarà més endavant delimitar i diferenciar el concepte d'estudi d'altres erròniament utilitzats.

La literatura més específica, no obstant, conceptualitza el burnout únicament en unes disset denominacions comunament acceptades en castellà, les més esmentades i conegudes i traduïdes simultàniament al català, podrien ser: "síndrome de l'estrès laboral assistencial o síndrome d'estrès assistencial", "cremar-se pel treball", "síndrome del desgast professional", "desgast psíquic" i "estar cremat professionalment" (Margarita i Vinaccia, 2007).

Malgrat la diferent terminologia, el primer en relacionar les manifestacions que actualment es relacionen amb la Síndrome d'esgotament professional i el terme en concret, va ser el psicòleg Herbert Freudenberg durant l'any 1974, quan treballava com a voluntari amb persones que tenien drogodependència, exclusió social o altres problemes físics i mentals a la "Free Clinic" de Nova York (Hernández, Terán, Navarrete i León, 2007).

Va comprovar que tota la gent que tractava amb aquestes persones, fos de manera altruista com ell o bé, professionalment i amb remuneració econòmica, en un període comprès entre un i tres anys perdien la capacitat d'empatia amb els pacients i, en molts casos, s'observava fins i tot un sentiment de distància i repulsa, que es reflectia en una desmotivació i un cansament elevat cap a la seva tasca diària, així com altres símptomes psicossocials inespecífics fruit de l'alta energia que es demandava d'ells (Barraza, Carrasco i Arreola, 2007).

Otero (2012) recull en el seu llibre "Estrés laboral y Burnout en profesoras de enseñanza secundaria" la pròpia reflexió que Freudenberg va extreure en relació a la seva vivència i que resumeix el sentiment que ell mateix va associar al burnout.

"Aquest treball exigeix que la major part de l'activitat que desenvolupes allà ocorri després de la jornada laboral ordinària... i que posis molt de tu mateix en la tasca. T'exigeixes a tu mateix, i les persones a les quals atens t'ho exigeixen a tu. A poc a poc generes en els que t'envolten i en tu el sentiment que et necessiten. Sents que sorgeix un compromís total. L'atmosfera que t'envolta et condueix a això, fins que finalment et trobes, com em va succeir a mi, exhaust [...] si algú desitja treballar en una clínica gratuïta, no pot deixar que els seus recursos personals i les seves emocions se sobrecarreguin tant que s'ensorri" (p. 161).

Posteriorment, va ser la psicòloga Christina Maslach de la Universitat de Berkeley qui va iniciar la primera investigació sobre el burnout. En aquell moment, malgrat que ja s'havia utilitzat com a concepte, era un símptoma absolutament desconegut. En el seu cas, va observar que aquest esgotament psicològic, aquesta actitud distant i freda, despersonalitzada i de repulsa que es convertia en una pèrdua de responsabilitat professional es donava únicament en aquelles

professions on es prestava un servei al públic, fos educatiu o sanitari. On l'activitat diària exigia una gran demanda de la persona pràcticament impossible de satisfer que confluïa en una sensació de fracàs personal. Ella mateixa, va presentar el concepte al congrés anual de l'Associació Americana de Psicologia (A.P.A.) i va ser a partir d'aleshores que el concepte es va donar a conèixer públicament i va donar pas a què altres investigadors iniciessin les seves aportacions a l'estudi.

Ella mateixa, a la revista *Ciencia y Trabajo*, va definir el burnout amb les següents paraules:

"El burnout laboral és un síndrome psicològic que implica una resposta prolongada a estressors interpersonals crònics en el treball. Les tres dimensions claus d'aquesta resposta són un esgotament extenuant, sentiment de cinisme i desinterès pel treball, i una sensació d'ineficàcia i manca d'assoliments" (Maslach, 2009, p. 37-43).

No obstant, com que es tractava d'un tema fins al moment desconegut, la investigació de Maslach es va iniciar amb caràcter exploratori (Caballero, Hederich i Palacio, 2009), és a dir, es va oferir una primera aproximació al problema que es volia estudiar per conèixer, de manera superficial, la informació principal per, a posteriori, continuar amb recerques i estudis més rigorosos. En conseqüència, aquesta primera línia d'investigació tenia certes mancances que amb el temps s'han anat completant, ja no només per la mateixa autora, sinó per altres investigadors.

Una d'aquestes noves aportacions podria ser la que va realitzar juntament amb la col·laboració de Susan Jackson anys després, on ambdues van realitzar un estudi conjunt sobre el "burnout" mitjançant la investigació de les emocions que es produïen fruit de la interacció entre les persones i com aquestes reaccionaven i s'adaptaven a elles (Buzzetti, 2005). Per seleccionar una mostra representativa i que seguís la principal línia d'investigació que es considerava en aquell moment, és a dir, la que relacionava a les professions assistencials com a principals potencials de patir l'esgotament professional, van estudiar un grup de treballadors que tenien a càrrec seu persones amb problemes i van poder comprovar com afectaven aquestes emocions a les seves relacions interpersonals i al seu propi entorn organitzacional.

A partir d'aleshores, es va concloure que el burnout estava compost per tres dimensions: **el cansament emocional**, relacionat amb l'esgotament emocional fruit de sobrepassar una quota psicològica impossible de gestionar per la persona, ja sigui per les preocupacions diàries, les grans exigències externes i internes, especialment importants en treballs amb grans responsabilitats laborals que diàriament viuen grans experiències emocionals i que moltes vegades no tenen temps de gestionar, controlar i canalitzar; **la despersonalització**, entesa com un sentiment o percepció de dissociació entre la persona i el seu entorn, és a dir, una sensació de llunyania amb la realitat més propera que s'evidencia amb certa indiferència o impassibilitat amb la resta de persones i situacions, i, per últim, **la baixa realització personal**, un sentiment de poca plenitud, autonomia o llibertat que impedeix portar un dia a dia de satisfacció i harmonia.

A mesura que va avançar el temps, i després de comprovar que el mateix comportament es repetia en altres treballadors absolutament independents als relacionats amb el sector serveis, el concepte va ampliar la seva delimitació inicial fins a comprendre també, com a treballadors amb factors de risc elevat, a qualsevol persona d'altres professions que la seva tasca pogués comportar gran estrès, grans expectatives, una jornada laboral molt extensa, poca remuneració econòmica, precarietat laboral, etc. (Olivares, 2017).

El fet que en un principi únicament s'associés específicament a determinades professions podria explicar-se per la difusió incompleta que es va fer en un principi dels motius principals que podrien conduir a desenvolupar la patologia, els quals es relacionaven principalment amb les diferències individuals: responsabilitat, expectatives, implicació, etc. més que en factors externs (Carlin i Garcés de los Fayos, 2010), com podria ser l'entorn de treball, el tipus de feina o les condicions laborals.

Aquestes situacions, per tant, la majoria de vegades s'intentaven pal·liar amb solucions únicament dirigides a les persones, és a dir, en com afrontar el dia a dia i els seus sentiments i percepcions per

poder millorar el seu benestar, més que en estratègies per canviar les possibles situacions o experiències que causaven aquestes emocions.

Un dels investigadors que més recentment ha ampliat la conceptualització del fenomen i ha inclòs la possibilitat d'evidenciar-se en altres professions, a més a més de les assistencials, és Gil-Monte (2006), que defineix la Síndrome de cremar-se pel treball com una resposta psicològica a l'estrès laboral crònic de caràcter interpersonal i emocional caracteritzada per un esgotament físic, afectiu, emocional, etc. Que pot sorgir tant entre professionals dedicats als serveis que estan contínuament en contacte amb els pacients/usuaris/clientes com en altres treballadors de qualsevol organització que es troben en un moment d'incapacitat per fer front a l'estrès.

Aquesta impossibilitat de defensar-se de l'estrès laboral condueix a desenvolupar conductes, sentiments i percepcions adversos i negatius cap als altres membres amb qui es veuen obligats a interactuar, siguin pacients o subjectes de l'organització (Carlin i Garcés de los Fayos, 2010).

Coneguda l'evolució més rellevant de l'origen del concepte, i reprement el fil inicial d'aquest apartat, segueixen utilitzant-se multitud de denominacions per fer referència a la patologia identificada inicialment com a "burnout syndrome". Gil-Monte (2003), classifica aquest conjunt en tres grans grups en funció de les referències que s'han pres per donar origen a les diferents denominacions:

Taula 1. Classificació de les denominacions existents del fenòmen.

Basades en la traducció literal del terme original anglosaxó burnout	Basades en el contingut semàntic de la paraula, és a dir, una part del contingut de la patologia	Basades de la sinonímia amb estrès laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Síndrome de cremar-se pel treball • Síndrome d'estar cremat en el treball • Síndrome de cremar-se en el treball • Síndrome d'estar cremat • Síndrome del cremat • Estar cremat • Coïssor professional 	<ul style="list-style-type: none"> • Desgast psicològic pel treball • Desgast ocupacional • Desgast professional • Esgotament professional • Esgotament laboral • Síndrome de cansament emocional 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrès crònic laboral assistencial • Estrès laboral assistencial • Estrès professional • Estrès laboral

Font: Elaboració pròpia a partir de Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19 (2), 181-197.

Malgrat reivindicar ell mateix una denominació única per al·ludir a la patologia (Síndrome de cremar-se pel treball), principalment per evitar confusions amb altres fenòmens similars, especialment les relacionades amb el tercer grup, que acostumen a conduir a confusions relacionades amb l'estrès laboral i que, tot i que comparteixen certes característiques, són conceptes quantitativament i qualitativament diferenciats com es presentarà a continuació, segueixen sent utilitzats, tant en investigacions com en mitjans de comunicació, tots ells.

En aquesta situació, i havent vist que fins i tot la terminologia habitual recull paraules que poden confondre, és necessari, a falta d'una acceptació per la Reial Acadèmia Espanyola (RAE) del concepte, tenir en compte les definicions del fenomen introduïdes fins al moment per poder-lo diferenciar, especialment, de l'estrès laboral o altres patologies similars.

En aquestes especificacions ja s'evidencien la majoria de dissemblances que poden presentar-se. Per una banda, s'observa que per desenvolupar la Síndrome ha d'existir una cronicitat, és a dir, és una malaltia que succeeix degut a un termini prolongat de temps exposat a certes conseqüències o entorns desencadenants. Per exemple, si l'estrès s'acumula i es prolonga durant molt de temps, la situació pot desencadenar en burnout.

Aquest trastorn, per altra banda, sorgeix com a conseqüència de diversos factors i també compta amb símptomes diferenciats en relació a l'estrès, mentre en el primer fenomen el més comú és presentar una afectació psicològica, en el segon, és més predominant la física: mal de cap, tensió muscular, hipertensió, problemes gastrointestinals, refredats i problemes per dormir (Maslach, 2009).

Per altra banda, i seguint amb les diferències, Feliu (2018) afegeix que per tal que un treballador desenvolupi el fenomen del burnout, necessita tenir un estímul previ, concretament una motivació i un interès inicial pel seu treball. En cas de no existir, mai apareixerà el sentiment de frustració, l'excés de sentiment de la responsabilitat, el conflicte personal, el risc de decebre les seves altes expectatives respecte les metes que es proposen, entre d'altres. Aquesta aportació, indirectament, ja introdueix una característica més, i és que el burnout és una síndrome exclusiva al context laboral, mentre que l'estrès o la depressió poden sorgir d'altres entorns més amplis.

Per últim, l'estrès pot ser positiu en alguns casos, especialment en aquells on s'aconsegueix focalitzar l'energia per superar reptes, aporta motivació, rendiment, emoció i respon eficaçment a situacions que podrien generar un estrès negatiu. En general, aporta una percepció de benestar i vitalitat que no es dona quan es pateix la Síndrome d'esgotament professional on, tots els efectes que desencadena són merament negatius.

3.2. Factors de risc

Existeixen múltiples factors que poden desencadenar en situacions d'esgotament físic, mental, emocional, propiciant conseqüències adverses en l'esdevenir diari de les persones que les pateixen, malgrat que aquests incideixen de manera diferent en el desenvolupament de la patologia, la revisió de la literatura existent ha determinat que les més importants són les següents: **variables intrapersonals o individuals, variables organitzacionals i variables interpersonals o ambientals**.

En la variabilitat d'aquesta incidència existeixen investigadors (Maslach, 2009) que atribueixen les variables organitzacionals com a factors de risc predominant, en considerar principalment les condicions de treball com la causa principal del desenvolupament del trastorn, i no altres variables com les pròpies característiques de la persona: factors intel·lectuals, la disposició respecte a el desenvolupament, l'estructura cognitiva i, en general, aquells mecanismes que permeten una estabilitat emocional en totes les àrees d'acompliment, evitant les reaccions desmesurades davant les situacions que podrien considerar-se desencadenants de patologies com el burnout o similars.

Per altra banda, malgrat la majoria d'estudis sustenten la teoria que els factors ambientals, especialment els relacionats amb l'entorn de treball, estan més fortament relacionats amb la Síndrome d'esgotament professional que els factors intrapersonals, autors com Leiter (1988) suggereixen que els factors de risc no són ni causa de la persona ni del treball, sinó més aviat la combinació o interacció de les dues, és a dir, proposen una teoria intermèdia entre les dues variables.

D'aquesta manera, el burnout apareixeria quan es produeix un desajust o conflicte de rols, entre allò que el treballador espera i allò que finalment succeeix o es veu obligat a efectuar, com per exemple podria ser un xoc entre els valors personals del treballador amb la política de l'empresa o el desajust entre les competències i capacitats d'una persona amb finalment les demandes de treball que se li acaben encomanant. En definitiva, situacions que produeixen alts nivells d'esgotament i poc compromís organitzatiu.

Per últim, i amb l'objectiu de ressaltar les discordances actuals respecte al factor amb major incidència en el desenvolupament del burnout, existeix un tercer grup que associa la Síndrome a la transculturació, és a dir, a variables interpersonals o ambientals fruit de rebre i adoptar formes culturals comunament acceptades per la societat, és a dir, consideren que aspectes com l'economia d'un país, la història, la política, la cultura o, fins i tot, les relacions socials, poden ser rellevants, ja que produeixen un complex de les característiques psicològiques fruit de la imitació d'un grup majoritari, la societat (Moreno et al., 2003).

Com s'ha observat anteriorment, de forma genèrica tots els factors poden ser transcendents pel trastorn, a mode d'exemple, s'ha demostrat que dins de cadascuna de les tres variables anteriors poden derivar-se característiques o subgrups que podrien considerar-se factors importants de risc, pel que identificar-ne una sola seria comunament acceptat pels investigadors com a erroni.

Així, per exemple, dins de les variables individuals, s'ha demostrat que les dones joves tenen més probabilitat de patir la síndrome, mentre que en relació a les variables organitzacionals; torns nocturns, torns amb jornades molt llargues, personal sanitari o docent, etc. Tenen major predisposició a patir-lo. Finalment, i en referència a les variables ambientals, països desenvolupats, molt competents on, l'objectiu primordial és aconseguir grans resultats en poc temps i pocs recursos, presenten més casos de síndrome entre la seva població. A més a més, s'ha demostrat que en societats o en persones on les relacions socials són escasses i que no compten amb suport social adequat, també poden donar-se casos.

A continuació, s'expliquen amb major profunditat cadascuna de les variables per comprendre'n la seva magnitud.

3.2.1. Variables intrapersonals o individuals

Es considerarien tots aquells trets de la personalitat que condueixen al fet que la persona es desgasti de la seva professió i que ja existeixen des d'abans que el treballador entri en contacte amb l'ambient laboral on, possiblement, més endavant podrà desenvolupar la Síndrome.

Cadascuna de les persones porta dins seu una sèrie de vivències, aprenentatge, personalitat, manera de pensar, de sentir, de comportar-se que fan que, amb major o menor dificultat, pugui adaptar-se a certes situacions o entorns, com podria ser, en aquest cas, un ambient o unes condicions específiques de treball.

Entre els defensors de la influència d'aquestes variables, es troba Freudenberg, qui ja des dels inicis considerava que les persones amb mancances emocionals tenien major predisposició a buscar feines d'assistència i, per tant, major possibilitat de desenvolupar el burnout, especialment per la falta de mecanismes emocionals que els hi permetessin fer front a situacions d'alta demanda emocional. Com que no podien oferir el que no tenien, patien una sensació de fatiga i frustració pel fet de no trobar en els altres el reforç que esperaven aconseguir (Rubio, 2003).

Per altra banda, la revisió de la literatura atribueix a altres característiques, a més a més de les anteriors, la major predisposició al cansament emocional, la despersonalització i la baixa realització personal. Dividides en tres grups, poden exemplificar-se de la següent manera:

VARIABLES SOCIODEMOGRÀFIQUES INDIVIDUALS

- Gènere
- Edat
- Estat Civil
- Nombre de fills

En aquesta primera classificació, les diferents investigacions han estat contradictòries i no s'aprecia una linealitat en la totalitat dels casos, especialment si es considera cadascuna de les tres dimensions del burnout, en aquest aspecte, i tot i que existeixen resultats diferents en funció del cas d'estudi, sí que s'extreuen certes tendències que poden explicar que s'obtinguin uns resultats o uns altres.

Per exemple, l'estudi estadístic descriptiu realitzat per Atance (1997) a professionals d'atenció primària i atenció especialitzada aboca uns resultats que dibuixen un perfil d'una dona de més de 44 anys, sense parella estable i amb 3 o més fills al seu càrrec (malgrat únicament contrastar una petita significació estadística en la dimensió de baixa de realització personal en aquest últim punt).

Per altra banda; Albaladejo et al. (2004), coincideixen en algunes de les conclusions expressades anteriorment, com seria el cas del gènere, on troben diferències significatives superiors en el gènere femení. No obstant, en el cas de professionals adscrits a l'àrea d'infermeria de la seva investigació, l'estat civil del personal que comptava amb majors índex de cansament emocional corresponia als casats i no els que no comptaven amb parella estable, com el cas anterior. Per últim, i en relació al nombre de fills o l'edat, també trobaven major freqüència en l'aparició del burnout en professionals amb una mitjana de 1 o 2 fills (mitjana espanyola) i amb una edat que no es podria concretar, a causa de la determinació en el seu estudi, que aquest factor no intervenia en l'aparició de la Síndrome.

Seguint amb altres resultats, i en aquest cas amb una avaluació del burnout entre professors, es troben resultats parcialment diferents dels anteriors. Es ressalta un perfil vulnerable format per un individu del gènere masculí, amb 0 o 2 fills en la dimensió d'esgotament professional i amb únicament 1 fill en la dimensió falta de realització. La majoria d'ells corresponents a un grup d'edat entre 45 a 50 anys (Moreno, Garrosa i González, 2000).

Un altre estudi realitzat a una mostra de professors per Natalio Extremera, Pablo Fernández-Berrocal i Auxiliadora Durán (2003) considerava que l'edat informava del cansament emocional, i per tant, del burnout, sent d'aquesta manera les persones més grans les que presentaven major significació en la determinació de la Síndrome. Així mateix, considerava que la resta de variables esmentades anteriorment no tenien un paper important en el desenvolupament del burnout.

En els exemples anteriors s'ha contrastat alguns dels diferents resultats que s'han obtingut d'estudis per part dels investigadors, en aquests, i en funció del camp d'estudi, la dimensió de la mostra i la qualitat de les enquestes que van utilitzar s'observen discussions contradictòries.

En relació al gènere, s'ha demostrat que tot i que majoritàriament les dones tenen major possibilitat de patir la Síndrome, els homes no queden exempts. Aquesta discrepància es dona especialment en funció de la dimensió que s'estigui estudiant. El professor Pedro R. Gil-Monte (2002), en el seu estudi anomenat "Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería", avalua aquestes diferències en cadascuna de les 3 categories (cansament emocional, despersonalització i baixa realització personal). D'aquesta investigació s'extreu que els homes pateixen major despersonalització, mentre que les dones, major cansament emocional i major sensació de baixa realització personal.

Aquests resultats entre homes i dones els atribueix, per una banda, a un distanciament, impassibilitat o indiferència dels homes versus l'entorn (clients, companys i organització) per la percepció d'algunes professions com a treballs principalment de dones, així com per la percepció establerta i condicionada socialment que les dones són les que tenen capacitat o han de realitzar aquest tipus d'activitats: atendre, cuidar, expressar més sentiments, etc. Creant un rol masculí més reprimat i més orientat a altres professions que quan es veu exposat a situacions contràries tendeix a la despersonalització.

Una altra tret que atribuiria a les dones com a principals desenvolupadores de la Síndrome d'esgotament professional, seria la menor conciliació entre la vida laboral i familiar que tenen, on actualment, en molts casos, segueixen exercint un paper principal en les tasques domèstiques i en la cura dels fills. Aquesta multiplicitat de tasques, molt infravalorada i amb poc suport extern, també pot tenir un paper important en l'augment de l'ansietat, l'estrès, el cansament, la depressió i el burnout.

En aquesta línia, el sostre de vidre que limita l'accés de les dones a càrrecs amb major responsabilitat, les diferències entre rols professionals entre homes i dones, la menor llibertat i ingressos, també són determinants a l'hora de caracteritzar al gènere femení com a principal població de risc en els estudis analitzats fins al moment, malgrat on ser variables que no s'investiguen directament, sí que es relacionen indirectament amb els resultats finals.

Per altra banda, i en relació a l'edat, en els exemples s'ha observat que és un fenomen que creix proporcionalment a l'edat de la persona. No obstant, també està demostrat que són les persones joves les que tenen major predisposició a experimentar un xoc entre les expectatives que han creat en iniciar-se al món laboral i la realitat que es troben posteriorment, així com, major manca de mecanismes per fer front a situacions que poden desencadenar en patologies com el burnout (Porrás N., 2014).

Per últim, l'estat civil i el nombre de fills són vistos com a factors favorables quan l'existència d'aquesta relació suposa un suport extern de la persona amb qui pot comentar diferents aspectes del treball que suposen un esgotament per a ella. No obstant, existeix el vessant contrari, que relaciona aquests lligams amb major possibilitat d'aparició del burnout, especialment quan la relació quantitat de fills és excessiva o quan, entre les parelles, no existeix una situació òptima, per tant, no seria tant l'existència o no d'una parella, sinó més aviat la qualitat d'aquesta.

VARIABLES SOCIODEMOGRÀFIQUES LABORALS

- Estudis
- Antiguitat en el lloc de treball
- Experiència professional
- Altres

En aquesta categoria, la revisió de la literatura, com succeïa en el cas anterior, no estableix una tendència general que afirmi un patró comú per tota la població i mostra d'estudi.

En alguns casos, el fet que la persona tingui més estudis, major antiguitat en el lloc de treball i major experiència professional és concebut com amb major maduresa i capacitat per desenvolupar tècniques d'afrontament capaces de combatre situacions no desitjades, no obstant, aquest augment en totes les variables sociodemogràfiques laborals esmentades anteriorment, també pot suposar un major grau d'esgotament i de despersonalització en la tasca diària pel fet d'una sobreexposició desmesurada durant els anys a situacions que requereixen una gran demanda emocional difícil de suportar.

Per tant, molts estudis conceben diferents períodes de risc en el desenvolupament del burnout, un primer que estaria compost pels primers anys de professió, i un altre que correspondria a un termini superior de carrera professional, aproximadament superior als 10 anys (Atance, 1997).

Si s'analitzen alguns dels exemples exposats anteriorment per les variables sociodemogràfiques individuals, s'observa que en la investigació d'Albaladejo et al. (2004), el factor experiència professional suposa un desavantatge en els treballadors, ja que la majoria de casos es donen en professionals amb una antiguitat superior als 15 anys. Així mateix, el propi estudi demostra que en el cas de personal de suplència, majoritàriament més jove, amb menys temps en el lloc de treball i amb menor experiència era el que menys despersonalitzat, més realitzat i menys esgotat estava.

Per altra banda, en relació als estudis i el nivell de professionalització del lloc de treball, s'observa que a major complexitat es requereix major dedicació i vocació, més estabilitat emocional i psicològica, i més capacitats que permetin superar les diferents càrregues que es donen, per tant, grans graus de burnout si no es compleixen els requisits anteriors.

Tot i això, existeix el costat oposat, on es trobarien les categories professionals poc reconegudes o que suposen major insatisfacció per aquelles persones que les ocupen, entre aquest grup també es donarien grans manques de realització personal, cansament emocional i despersonalització. Aquesta dada també es demostraria en l'estudi de Moreno, Garrosa i González (2000) que s'havia comentat anteriorment, on entre els docents estudiats, els que major burnout desenvolupaven eren els que sentien que no disposaven de suficient suport, reconeixement professional o bona imatge pública per culpa del nivell específic d'ensenyament que impartien (educació primària vs. FP/Cicles formatius).

Com s'ha vist, és difícil estudiar la Síndrome d'esgotament professional unificant les seves tres dimensions, el plantejament és més complex i requereix un estudi independent per cadascun dels tres aspectes que la defineixen.

CARACTERÍSTIQUES PSICOLÒGIQUES DE PERSONALITAT

- Trets de personalitat
- Creences
- Altres

Per últim, existeixen diferències individuals i de la personalitat que estructurin les respostes conductuals i psicològiques que l'organisme té en relació a diferents factors externs susceptibles de convertir-se en fonts d'estrès. Aquestes respostes permeten fer front a determinades situacions d'una manera satisfactòria o no, i malgrat que no existeix un perfil lineal, són molts els autors que han intentat determinar les característiques de l'estereotip amb personalitat resistent i que compta amb major capacitat adaptativa i, per altra banda, aquell que és totalment oposat, és a dir, molt més vulnerable i receptor d'estímul estressants.

Autors com Roth i Pinto (2010) conclouen que aquests trets de personalitat podrien resumir-se en: poca capacitat d'acceptació de les crítiques, introversió, desajust psicològic i manca de confiança en les persones que els envolten (pels perfils de persones amb grans possibilitats de patir burnout); i, totes les característiques contràries per aquells perfils amb baix nivell de burnout emocional, és a dir, amb trets de personalitat caracteritzats per presentar grans dosis d'optimisme, autoestima o realisme.

L'existència de trets específics en la personalitat de qualsevol individu ha conduït a molts estudis a relacionar la Síndrome d'esgotament professional amb aquests factors mitjançant el Model dels Cinc Factors o els Cinc Grans, el qual determina la predominança de 5 factors principals en la personalitat de qualsevol persona i que, en funció de la major presència d'uns perfils o uns altres, existeix major tendència a desenvolupar els símptomes del Burnout.

Aquestes 5 categories podrien resumir-se de la següent manera:

- Factor O (Openness): Personalitat oberta a conèixer i experimentar noves experiències, sortint del convencional o preestablert.
- Factor C (Conscientiousness): Personalitat responsable, controlada i conscient, tendeix a caracteritzar-se per ser curosa, eficient, organitzada i planificada.
- Factor E (Extraversion): L'extraversió es caracteritzaria per una personalitat positiva i alegre, disposada a fer coses noves, conèixer gent nova, interactuar i rodejar-se d'activitat i de persones.
- Factor A (Agreeableness): Aquest tret de la personalitat es manifesta amb comprensió, consideració, empatia i capacitat d'ajudar als altres principalment.
- Factor N (Neuroticism): El neuroticisme és la tendència al desequilibri emocional, un ajust incorrecte entre la realitat i el que es percep i que provoca inseguretat, angoixa, timidesa, preocupació excessiva, negativisme o ansietat.

Un dels estudis més importants que ha relacionat aquests trets de la personalitat amb el burnout, és el corresponent a "The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors", Bakker et al. (2010) van concloure mitjançant una anàlisi de regressió múltiple que l'esgotament emocional és conseqüència de l'estabilitat emocional i que, per tant, perfils com l'"N", amb grans desequilibris tenien predisposició a patir burnout en aquesta categoria.

Per altra banda, i en relació a la despersonalització, van descobrir que, com en el cas anterior, venia marcada per l'estabilitat emocional, no obstant, també depenia de l'extraversió i l'intel·lecte de les persones. Cas molt similar al de la tercera i última dimensió, l'assoliment personal, que barrejaria grans dosis d'estabilitat emocional i extraversió.

Seguint amb la consideració de la personalitat com a variable de risc en el desenvolupament del burnout, a causa de la capacitat que ofereix a l'individu d'avaluar diferents situacions com a estressants o no i que, per tant, aporta un conjunt de trets i qualitats que configuren la manera de ser i d'actuar de les persones, altres autors, com Useche (2008) i el seu treball "Factores de personalidad relacionados con el síndrome de burnout a partir de los tipos de personalidad A, B y C", també han centrat l'atenció entre la relació personalitat i burnout.

Malgrat les semblances amb el cas anterior, aquest model de discriminació de la personalitat en tres grans grups ideat per Friedman i Rosenman (1976) està compost per les següents característiques principals (Mateo, 2017):

- Tipus A: Persones lluitadores, autocrítics, exigents, treballadores, implicades, impacients, impulsives, competitives i ambicioses.
- Tipus B: Persones més pacients, reflexives, adaptatives, tolerants, més originals i flexibles als canvis.
- Tipus C: Persones reservades, introvertides, amables, educades, pacients, conformistes, etc.

En relació al burnout, l'autora determina que el perfil de tipus de personalitat A pot ser més vulnerable quan adopta actituds defensives amb resposta excessiva, pujada de to, fora de control, subordinada per l'ambició o la competitivitat i amb dificultat d'acceptació de la crítica. No obstant, també poden donar-se casos en qualsevol dels altres dos perfils, ja que és necessari que aquests factors estiguin relacionats amb altres condicionants, com podria ser unes condicions de treball poc recomanades, insatisfacció laboral, poca independència, falta de motivació, males relacions, etc.

Per últim, i en relació a les creences i la diferent manera que té cada persona d'interpretar la realitat, que provoca que una persona pugui pensar, valorar i actuar d'una manera completament diferent d'una altra davant de situacions similars, també tenen una incidència important a l'hora de predir l'aparició del burnout.

Aquestes creences poden ser racionals o irracionals, no obstant, són les segones les que tenen importància en el tema d'estudi, ja que són difícils d'acceptar per un mateix i poden esdevenir limitants a l'hora de seguir un dia a dia normal. Mentre que les primeres donen pas a desitjos i preferències, les segones passen a representar exigències pel propi individu, és a dir, un dogmatisme que en cas de frustrar-se pot conduir a emocions negatives, i pensaments de fracàs i decepció.

La sensació que no s'està aconseguint allò que un mateix creia de manera irracional condueix a experimentar les amenaces i les exigències d'una manera més estressant, per tant, episodis d'angoixa, estrès i, a llarg termini, burnout són més probables que en persones on les creences són més lògiques i racionals.

Aquest sistema de creences també és conegut com a visió del món o paradigma social i és el resultat de diferents influències genètiques, biològiques i d'aprenentatge social, així ho afirma Calvete i Villa (1999) en el seu estudi sobre la influència de les variables cognitives (com són les creences irracionals) en el burnout entre docents, el qual evidencia el que s'ha exposat anteriorment, és a dir,

l'existència de correlacions significatives entre les creences dels professors i els símptomes d'estrès i burnout.

En el seu estudi, els professors que perceben majors creences d'inadequació, autoritarisme i baixa tolerància la frustració tenen major esgotament emocional i, en conseqüència majors símptomes de burnout, estrès, absentisme i depressió. En termes generals, presentaven una puntuació de 3.05 (sobre 5) mesurats a través de l'Escala de Creences Irracionals del Professor (TIBS, Teacher Irrational Beliefs Scale) i aproximadament el 32% de la seva mostra representava el major pes d'aquesta alta puntuació, amb creences irracionals molt elevades.

Aquests professionals la majoria de vegades necessiten major aprovació per part dels seus companys, tenen més por als errors, ja que senten que suposa un fracàs personal, més preocupació per actuar correctament, altes expectatives i una exigència quasi impossible de satisfer que es converteix en altes puntuacions de burnout en les seves tres dimensions, però especialment en la de cansament emocional i baixa realització personal. La primera d'elles fruit de totes les preocupacions, exigències i responsabilitats que s'autodemanda i que són molt difícils de gestionar, controlar i canalitzar; i la segona, com a conseqüència del sentiment constant de poca plenitud, insatisfacció i excés de repulsa envers la realitat més propera.

3.2.2. Variables organitzacionals

Es considerarien els factors de risc més importants per la majoria d'investigadors, ja que malgrat que les persones puguin tenir una predisposició cognitiva a desenvolupar la patologia, si no existeixen condicionants externs que l'exposin a certes situacions o demandes que requereixin respostes conductuals i psicològiques ajustades i equilibrades a les exigències del moment, aquestes característiques personals dels individus estudiades a l'apartat anterior, no s'haurien d'activar.

Així per exemple, es donaran menys casos de burnout en situacions laborals favorables, que d'altres on els treballadors tinguin unes condicions més precàries, més control, menys companyonia, menys suport, menys oportunitats, menys desenvolupament i projecció (Llanque, 2014).

Malgrat això, i com ja s'ha esmentat anteriorment, la relació entre uns factors i els altres és significativa, i és difícil predir quina variable presenta major incidència quan es dona un cas de burnout, ja que en tots els casos existeix un lligam, però no en tots ells és igual.

En el cas de les variables organitzacionals, suposa un repte determinar quin paper tenen en l'actualitat, ja que en els últims anys s'han imposat nous mercats que han exigit grans canvis organitzacionals per poder aconseguir un bon posicionament i la competitivitat i productivitat necessària per sobreviure, cosa que ha fet sorgir nous factors que poden tenir un paper important en el desenvolupament de la Síndrome de burnout.

El mercat laboral evoluciona, cada vegada existeixen més empreses i, per tant, la competitivitat és molt gran, ja no importa poder fer el mateix que els altres, sinó que es necessita poder oferir productes diferenciats, ja sigui per diferenciació de preu, servei, producte, distribució, etc. Les empreses volen treballar amb professionals preparats, que s'adaptin als canvis ràpidament i de manera polivalent, amb habilitats, coneixements i domini de les tecnologies digitals.

És aquí, on els investigadors associen els factors de risc organitzacionals, en el canvi, l'adaptació, la transició, i fins i tot, en l'envelliment de la població o en la terciarització de l'economia; pel major ús de consum que s'està produint del sector serveis enfront d'altres béns produïts o transformats i que està provocant una reestructuració de l'economia molt orientada a aquest sector, especialment en aquells països més desenvolupats, que ha canviat la manera d'entendre les preferències i demandes

dels consumidors (Moreno, González i Garrosa, 2000).

En aquest augment del nivell de vida i dels canvis en els hàbits socials dels habitants, la gent busca satisfer totes les seves necessitats, sobretot aquelles que van més enllà de les fisiològiques i de seguretat, i una manera d'aconseguir-ho passa per augmentar les seves exigències laborals i, per tant, inconscientment transformar la manera que havia existit sempre d'interpretar el treball i el clima organitzacional.

Quan aquestes exigències es troben amb una realitat molt diferent, si no existeix una capacitat de resposta al canvi, es pot donar un desequilibri psicològic i emocional que derivi en burnout. Per tant, en les organitzacions actuals, marcades per un ritme frenètic i canviant, si no existeixen els mecanismes adequats o no s'impulsen mesures de prevenció i control, el risc és molt elevat.

Entre els factors més importants, s'han considerat els següents:

- Treball per torns
- Horari laboral
- Tipus de contracte
- Demanda o càrrega laboral
- Control laboral
- Entorn laboral i clima de l'organització
- Jerarquització
- Comunicació i coordinació
- Relacions laborals
- Projecció i formació
- Inseguretat laboral
- Desajust salarial
- Altres

En l'estudi de les variables organitzacionals és important analitzar tant aspectes quantitatius com qualitatius (Martínez, 2010), ja que és necessari saber tant la càrrega laboral que representa per a l'individu, com les característiques d'aquesta activitat. Per tant, aspectes com el nombre d'hores que dedica una persona al treball, la quantitat de feina que desenvolupa o la llista de responsabilitats que assumeix, podrien donar resposta al primer dels aspectes, el quantitatiu. Mentre que l'estudi de la tipologia o el contingut d'aquestes activitats, com podria ser l'ambient laboral, les condicions, la projecció, les rotacions, l'horari, el tipus de contracte o la possibilitat de desenvolupar noves capacitats i competències, els aspectes més qualitatius.

L'incís anterior és important, ja que pot resultar difícil analitzar el burnout si només es té en compte aspectes quantitatius, que acostumen a ser els que es perceben com a més obvis a l'hora de detectar la Síndrome, així per exemple, una persona amb una jornada laboral de vuit hores i amb els descansos establerts per llei, amb un salari elevat i una posició reconeguda dins de l'organització, podria aparentment quedar exempta de patir la patologia d'estudi, ja que quantitativament res del que s'ha exposat s'allunya del que podria assumir-se com a benestar laboral i econòmic. No obstant, és important analitzar quin tipus de feina desenvolupa durant aquest horari, com es reparteixen aquestes hores al llarg de tot el dia, quina pressió suposa la seva categoria professional, si disposa d'unes bones relacions interpersonals amb els altres membres de l'empresa o si, fins i tot, la política i els valors de l'empresa s'ajusten als de la persona a l'hora de realitzar la seva activitat laboral per poder fer aquesta afirmació amb certesa.

En relació a algunes variables de les exposades anteriorment, i començant per la càrrega de treball, els investigadors han demostrat que en l'intentar enriquir certs llocs de treball, la direcció moltes

vegades redueix la contribució personal dels empleats en comptes de donar-li's oportunitats de creixement en aquesta mateixa posició. És a dir, erròniament es disminueixen els factors de motivació i del sentit del treball a través de major rotació d'aquestes activitats que acostumen a ser rutinàries, o bé s'afegeixen noves tasques sense sentit a les existents per poder enriquir el treball, s'eliminen les parts més difícils amb la finalitat d'alliberar als treballadors per tal que acabin realitzant moltes més de menys difícils, més monòtones i menys motivadores.

Altrament, augmentar la càrrega laboral d'un treballador, l'excés de responsabilitat, augmentar-li els objectius i les metes que ha d'assolir diàriament també poden generar símptomes similars, que generalment es resumeixen en insatisfacció, ansietat i malestar. Per tant, els extrems no són positius sinó que s'ha d'exigir un equilibri que permeti el desenvolupament d'habilitats i capacitats que permetin al treballador mantenir-se satisfet i motivat.

Seguint per l'horari laboral o pel treball per torns, els professionals que treballen de nit i aquells que tenen la seva jornada fragmentada estan sotmesos a majors estressors que propicien l'aparició del burnout, ja que aquests horaris de treball no segueixen el ritme natural de la vida i tenen conseqüències físiques i mentals per les persones. A més a més, provoquen grans despeses per l'organització en detectar-se en aquestes franges més absentisme i menor productivitat.

Un exemple podria extreure's de l'estudi de Fonseca i col·laboradors (2010) on dos terços dels residents de l'Hospital Clínic de Barcelona presentaven criteris de burnout pel fet de realitzar més de 4 guàrdies mensuals, que els provocava un cansament emocional molt elevat, o la investigació de Melita, Cruz i Merino (2008) també en professionals d'infermeria de Xile, que va determinar que la realització d'excés de torns i que, especialment els treballadors del quart torn, caracteritzat per realitzar 12 hores contínues diürnes i l'endemà 12 hores nocturnes, disposant finalment de dos dies lliures, tenien major predisposició a la Síndrome que altres que tenien altres torns o treballaven de forma diürna.

Per altra banda, la qualitat de relacions entre els treballadors i altres membres, que directe o indirectament es relacionen amb l'organització, també són importants a l'hora de reduir les fonts potencials d'estrès, ja que el tracte amb aquestes persones exigirà unes demandes i uns esforços extra que moltes vegades poden superar els límits que una persona pot oferir en aquell moment. Conseqüentment, pot provocar diferents complicacions i convertir-se en desagradable el simple fet d'haver d'acudir al lloc de treball, produint ansietat, desmotivació i estrès.

Per tant, la qualitat de les condicions del clima laboral tindrà una relació molt lligada al nivell de productivitat, efectivitat, satisfacció i competitivitat que necessitarà ser treballat per tota l'organització, ja que tant la motivació com la sensació de benestar, no són trets de la personalitat, sinó que s'han de treballar.

En aquesta cursa per aconseguir l'excel·lència és important establir una bona comunicació entre els treballadors, proposar la participació en la presa de decisions, oferir llocs de treball de responsabilitat i estimulants, entendre les interdependències que es donen entre tots els empleats i treure el major rendiment a aquestes per aconseguir objectius comuns, deixar a part l'individualisme i utilitzar les aptituds i posicions de manera conjunta per aprofitar la diversitat.

Els experts coincideixen que una elevada jerarquització, poca comunicació, control excessiu, falta de suport, competitivitat, poca autonomia, pressió en la consecució de resultats, estressors econòmics, relacions negatives i poc contacte amb altres membres, poden tenir conseqüències directes amb la Síndrome de Burnout.

A mode d'exemple, l'estudi realitzat Leiter et al. (2011) sobre les relacions interpersonals en els llocs de treball en relació amb el Burnout, va descobrir que les trobades negatives entre companys (incivisme) o dels supervisors, suposaven una demanda imposada afegida per als treballadors que provocava major esgotament, major despesa d'energia i major cinisme; mentre que el civisme i les bones relacions, major eficàcia personal i compromís o implicació.

3.2.3. Variables interpersonals o ambientals

D'igual manera que en l'apartat anterior s'esmentaven les relacions interpersonals entre companys de feina com a factor de risc en la determinació del burnout si no es perceben i canalitzen de la manera adequada; les relacions que no tenen cap dependència amb el context laboral també poden ser importants, aquestes, malgrat formar part d'un altre àmbit, també poden suposar estímuls essencials per a les persones: els amics, els familiars, l'entorn o la cultura en són un exemple.

Com s'introduïa a l'inici de l'apartat, els investigadors que associen la Síndrome de Burnout a aquest tercer grup, perceben en les variables interpersonals o ambientals com la causa fonamental de risc de la patologia pel fet de condicionar indirectament les característiques psicològiques de les persones que accepten i imiten certs pensaments i comportaments fruit de les seves creences, valors i normes particulars.

Aquesta cultura que els envolta (família, poble, raça, nació, etc.) ha desenvolupat durant el temps diferents formes d'actuar i pensar que acaben convertint-se en un reflex del que el propi individu acaba executant i concebent en la seva realitat diària. Per tant, aquest entorn condiona l'escala de valors de les persones i el model de judici que elaboren a l'hora de plantejar-se què és correcte i què no, és a dir, quines coses accepten com a positives i quines altres poden suposar una amenaça o una situació no desitjable que pugui ser susceptible de contraposar-se amb la seva convicció bàsica de benestar, és a dir, un desajust entre la realitat que experimenta i la percepció inconscient que té d'aquella situació.

Algunes de les variables que s'han considerat com potencialment relacionades amb el burnout són les següents:

- Relacions familiars i socials
- Economia
- Política
- Cultura

En relació a la investigació realitzada, resulta important destacar l'estudi de Moreno et al. (2003) sobre la importància de la diferència de cultures i les variables relacionades en la determinació del burnout, on es parla de la major presència de la patologia en països en desenvolupament i la relació d'aquesta amb l'estil de vida de cada país, per exemple, amb una resposta menys extrema a Europa que a Amèrica pel tipus de caràcter o, per la manera de concebre el treball, molt més estressant, esgotadora i orientada a l'èxit en la societat americana que en l'europea.

Per altra banda, també és important destacar el treball de Pedro R. Gil-Monte (2007) en el seu article "El síndrome de quemarse por el Trabajo (burnout) como fenómeno transcultural" on també evidencia la major presència de burnout en països on el progrés humà, educatiu, sanitari i econòmic és evident i on, justifica la necessitat de reunir i unificar els estudis transnacionals sobre el burnout per la gran incidència i importància que tenen en la Síndrome.

3.3. Conseqüències

Havent conegut els factors de risc que poden conduir a la Síndrome d'esgotament professional, ja sigui mitjançant un excés de treball, una distorsió entre expectatives i realitat, un compromís i una dedicació elevada, unes condicions laborals desfavorables, falta de suport social o qualsevol altra situació de perill, en general, poden desencadenar les conseqüències més habituals d'aquesta patologia.

Malgrat que el procés no és instantani i permet una detecció prematura si s'estudia amb deteniment, les conseqüències poden donar-se a quatre nivells diferenciats: psicològiques, conductuals, físiques i/o socials. A més a més, si no només s'observa a nivell personal i s'analitza a nivell organitzacional, les conseqüències també poden ser econòmiques.

PSICOLÒGIQUES

Són les conseqüències majoritàries i les més estudiades en les investigacions, algunes d'aquestes serien la sensació constant de culpa fruit de sentir un rebuig excessiu cap a la feina que s'ha de realitzar; sentiments d'impotència i baixa realització personal en veure que les expectatives idealitzades no corresponen amb la realitat; desorientació deguda a l'existència d'una ambigüitat de rol o d'una sobrecàrrega de rol, fruit d'ocupar posicions amb falta d'informació, d'objectius, de comunicació, de responsabilitats, d'expectatives divergents, entre d'altres; irritabilitat i mal humor com a resposta a qualsevol situació; aïllament, distanciament afectiu i solitud com a mètode d'autoprotecció, etc.

Les dimensions de "cansament emocional" i "baixa realització personal" tindrien en aquest primer nivell la seva principal composició. En el cas de la primera, es trobarien conseqüències emocionals fruit de sobrepassar una quota psicològica impossible de gestionar per la persona, ja sigui per les preocupacions diàries, les grans exigències externes i internes i la vivència de grans experiències emocionals difícils de gestionar, controlar i canalitzar. Per altra banda, en el cas de la segona, per la sensació de poca plenitud, autonomia o llibertat que impedeix portar un dia a dia de satisfacció i harmonia.

CONDUCTUALS

Les respostes conductuals apareixen a causa de l'existència de mecanismes de resposta d'afrontament inadaptats al context, ja sigui per un desajust personal, un conflicte, una manca d'estímul social o qualsevol conducta discrepant de la normalitat social. En aquest grup es classificarien les conductes de la dimensió de "despersonalització" de la síndrome de burnout, evidenciada amb actituds de certa indiferència, apatia, poca sensibilitat, distanciament o impassibilitat amb la resta de persones i situacions.

A més a més, les persones que pateixen burnout i presenten aquest desajustament conductual, que fa que no puguin actuar de forma relaxada, concentrada i amb respostes i actituds ajustades a cada situació o context, està demostrat que tenen tendència a desenvolupar hàbits i addiccions a substàncies estimulants per poder equilibrar aquestes respostes.

FÍSIQUES

La sensació de fatiga, cansament o esgotament que pròpiament defineix al burnout, fruit d'una prolongació en el temps a certes conseqüències o entorns desencadenants de la Síndrome d'estudi, tindria també altes conseqüències físiques com: problemes cardíacs i respiratoris, marejos, problemes amb la tensió arterial i muscular, problemes gastrointestinals, dificultat a l'hora de dormir o mal de cap.

Malgrat que les conseqüències físiques són més predominants en l'estrès que en el burnout, on l'afectació psicològica és major, queda evidenciat els múltiples efectes que deriven al nostre organisme. Aquests resultats són més rellevants al principi del trastorn, i pel fet d'evidenciar-se exteriorment acostumen a ser els principals indicadors d'una situació inestable on es necessita una actuació urgent.

SOCIALS

Entre les conseqüències socials, la característica principal que es troba entre les persones que pateixen la Síndrome i el seu entorn, és una reducció de la comunicació i les relacions. Les actituds d'aïllament, distanciament afectiu i solitud que es presentaven anteriorment com a mètode d'autoprotecció acaben tenint efectes sobre les relacions interpersonals, conseqüentment, no s'expressa el malestar, l'esgotament i tots els problemes que se senten per culpa del trastorn, afegint major dificultat a l'hora de la detecció i la intervenció.

ECONÒMIQUES

Tots els efectes anteriors també tenen repercussió per l'organització, el fet que el treball no s'acabi realitzant en les condicions òptimes, ni que el treballador tingui la predisposició i es trobi en les condicions adequades per desenvolupar-lo, condueix a una disminució de la productivitat, del compromís, de l'efectivitat i de la motivació, així com un augment de les rotacions, l'absentisme, les baixes laborals i altres despeses derivades.

3.4. Valoració de la Síndrome de Burnout

Des de l'origen del concepte fins a l'actualitat són molts els investigadors que han dedicat part del seu treball a la recerca de mètodes que permetessin valorar la Síndrome de Burnout, per tant, es podria considerar que, avui dia, existeixen multitud de tècniques per aconseguir-ho. No obstant, igual que succeïa amb la delimitació i conceptualització de la patologia, els diferents instruments de mesura han anat evolucionant i adaptant-se a les noves característiques i al nou abast que apareixia fruit de la investigació i l'estudi.

D'aquesta manera, es poden numerar fins a quasi 50 instruments només emprats en les dues últimes dècades, alguns d'ells de característiques genèriques i d'altres enfocats a professions específiques.

Taula 2. Principals instruments de mesura del Burnout.

ANY	INSTRUMENT	AUTORS
1980	Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)	Jones
1980	Indicadores del Burnout	Gillespie
1981	Tedium Scale (TS)	Pines i col·laboradors
1981	Nursing Stress Scale (NSS)	Gray-Toft i Anderson
1981	Maslach Burnout Inventory	Maslach i Jackson
1982	Emener-Luck Burnout Scale (ELBOS)	Emener, Luck i Gohs
1983	Job Burnout Inventory (JBI)	Ford, Murphy i Edwards
1984	McDermott Burnout Inventory	McDermott
1984	Meier Burnout Assessment	Meier
1984	Teacher Attitude Scale (TAS)	Farber
1984	Teacher Stress Inventory (TSI)	Fimian
1985	Burnout Scale	Kremer i Hofman
1985	Medical Personnel Stress Survey (MPSS)	Hammer, Jones, Lyons, Sixmith i Afficiando
1985	Stress profile for Teachers	Klas, Kendall i Kennedy
1986	MBI- Educators Survey (ES)	Maslach i col·laboradors
1986	Teacher Burnout Scale	Seidman i Zager
1986	Burnout Index (BI)	Shirom i Oliver
1986 - 1990	Matthews Burnout Inventory (Matthews Burnout Scale for Employees)	Matthews
1987	Energy Depletion Index (EDI)	Garden
1987	Teacher's World Scale	Friedman i Lotan
1987	Escalas de evaluación del estrés, satisfacción laboral y apoyo social	Caruana i Reig
1988	Psychologist's Burnout Inventory (PBI)	Ackerley, Burnell, Holder i Kurdal
1988	Teacher Burnout Questionnaire	Hock
1988	Occupational stress inventory	Cooper et al
1988	Nurse Stress Index (NSI)	Harris, Hingley i Cooper
1988	Teacher Stress Inventory	Schutz i Long
1988	Burnout Measure (BM)	Pines i Aronson

1989	Human Services Inventory	Whitehead
1990	The Nurse Stress checklist	Benoliel et al
1990	Burnout Inventory for Health and Mental Health Practitioners	Tout i Shama
1990	Escala de Efectos Psíquicos del Burnout	García Izquierdo
1990	Stressor scale for pediàtric oncology nurses	Hinds et al
1992	Escala de Variables Predictoras del Burnout	Aveni i Albani
1992	Escala de Efectos Psíquicos del Burnout	García i Velandrino
1992	Generalized Work Distress Scale (GWDS)	Flowers, Booraem y Sshwartz
1993	Holland Burnout Assessment Survey	Holland i Michael
1993	Cuestionario de Burnout del Profesorado	Moreno i Oliver
1994	Rome Burnout Inventory	Ventruí, Dell'èrba i Rizzo
1995	Tedium occupational (TO)	Corcoran
1995	Escala de Burnout de Directores de Colegio	Friedman
1995	Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo	Kompier i Levi
1996	MBI – General Survey –MBI-GS	Schaufeli, Leiter, Maslach i Jackson
1997	Cuestionario breve de Burnout (CBB)	Moreno i Oliver
2000	Cuestionario de desgaste profesional en enfermería CDPE	Moreno, Garrosa i Gonzalez
2002	Adaptació al castellà del Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)	Gil-Monte
2002	Inventario de burnout de psicólogos (IBP)	Benevides, Moreno-Jiménez, Garrosa y González
2005	Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESOT)	Gil-Monte

Font: Elaboració pròpia a partir de Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80 y; Torres, B. San Juan, C., Riviero, A. M., Herce, C. & Achucarro, C. (1997). " Burnout" profesional:¿ Un problema nuevo?: reflexiones sobre el concepto y su evaluación. *Revista de psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 13(1), 23-50.

Durant els anys l'evolució dels instruments és notable, mentre que els primers mètodes partien de l'observació no estructurada, és a dir, aquella que compta amb major flexibilitat i adaptació a qualsevol fet causal que es pugui donar entre la mostra, principalment perquè no es comptava amb antecedents o referències que permetessin orientar o estructurar la investigació; les posteriors, tenen major planificació i les bases conceptuais i empíriques més establertes i són les que se segueixen utilitzant en l'actualitat.

Com a representació dels primers mètodes o instruments de valoració del burnout, es podrien englobar en aquest grup: des dels primers treballs de Herber Freudenberga a la “Free Clinic” de Nova York, fins als corresponents als principis dels anys 80, tots aquests, com s’ha esmentat, partien de l’observació i els seus investigadors no comptaven amb grans coneixements inicials, per tant, simplement procuraven estudiar una mostra concreta durant un temps determinat i analitzaven què succeïa i quines manifestacions presentaven durant aquest període.

Per altra banda, i en relació al segon grup, el corresponent a estudis més estandarditzats i estructurats, es trobarien tots els que apareixen a la *Taula 2*, en general, molt més sistemàtics i basats principalment en tècniques de valoració com els qüestionaris o els autoinformes. A més a més, molt més empírics en sorgir a partir de noves metodologies i de mostres d’estudi molt més grans que permetien major precisió i fiabilitat (López, 2017).

Malgrat la diferenciació de dues categories principals, autors com Martínez (2010) o Torres et al. (1997) també destaquen la importància d’altres tècniques molt menys utilitzades, com serien aquelles fonamentades en entrevistes estructurades i tècniques projectives i, que podrien agrupar-se temporalment entre el primer grup i el segon, és a dir, entre les tècniques d’observació clínica no sistemàtica i les basades en mètodes menys experimentals i més confirmatoris.

- **ENTREVISTA ESTRUCTURADA:** Està formada per preguntes tancades que s’han preestablert anteriorment i es realitzen a tots els membres de la mostra d’estudi, tenen l’inconvenient que no ofereixen grans marges de resposta i, per tant, tenen una estructura molt rígida.
- **DIBUIXOS O TESTS PROJECTIUS:** La composició bàsica d’aquests elements de valoració permet als entrevistats projectar trets propis de la seva personalitat o altres característiques mentals mitjançant dibuixos. Actualment no està demostrat que els dibuixos que s’obtenen puguin qualificar a una persona com a patidora de la Síndrome o no, ja que no existeixen criteris clars.
- **QÜESTIONARIS o AUTOINFORMES:** Es defineix la Síndrome als membres de l’estudi i aquests han d’avaluar-se ells mateixos en funció de la seva percepció mitjançant un seguit de respostes tancades que poden mesurar aspectes com la freqüència o la intensitat. Per tant, es genera una autoestimació que pot estar condicionada per criteris individuals. Tot i així, són els mètodes més utilitzats.

Com queda demostrat, avui dia existeixen grans i variades tècniques de valoració del burnout, no obstant, i en relació a l’estudi empíric que es desenvoluparà en aquest treball, així com pel gran ús que s’ha fet en la majoria de treballs relacionats amb la Síndrome al llarg de la història, es considera important destacar el paper del Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach i Jackson i caracteritzar les tres versions actuals que existeixen d’aquest instrument.

3.4.1. Maslach Burnout Inventory (MBI)

El MBI és considerat el primer mètode d’avaluació sistemàtic, és a dir, que segueix o s’ajusta a diferents mètodes o sistemes de forma ordenada i té les seves bases assentades. El qüestionari va sorgir durant l’any 1981 per Christina Maslach i la col·laboració de Susan Jackson, quan van analitzar com els treballadors de serveis i assistencials reaccionaven físicament i psíquicament per les demandes de treball i quines actituds i sentiments desenvolupaven fruit de la interacció amb els clients o pacients amb els quals tractaven.

Resultat d’aquesta observació i de les primeres descripcions clíniques que ja existien de Freudenberga

(1974), van veure que els símptomes podien classificar-se en 3 dimensions (cansament emocional, despersonalització i baixa realització personal) i que el mateix comportament es repetia en altres treballadors, per tant, conjuntament van elaborar el qüestionari basat en aquests factors.

Originalment, cal especificar que, a més a més de les tres categories que s'especificaven anteriorment, també s'avaluava una quarta dimensió anomenada "Implicació amb el treball", no obstant, en les noves versions ja no s'inclou, ja que directament o indirectament les preguntes que s'englobaven en aquest apartat ja es recullen en les tres anteriors (Olivares i Gil-Monte, 2009).

a) **MBI-Human Services Survey (MBI-HSS):**

Forma part de la versió inicial; el qüestionari, creat per Maslack i Jackson l'any 1981, anava enfocat únicament a les professions a partir de les quals devia el seu origen, per tant, quedava allunyat a qualsevol treball que no tingués un context ocupacional i d'ajuda.

Avalua la freqüència amb la qual els treballadors perceben les tres categories del Burnout a través de 22 preguntes que es poden contestar de 6 formes diferents.

b) **MBI-General Survey (MBI-GS):**

A mesura que va avançar el temps, concretament 15 anys després (1996), i després de comprovar que el mateix comportament es repetia en altres treballadors absolutament independents als relacionats amb el sector serveis, i que la definició de Burnout conceptualitzava un malestar dels individus amb el seu treball "en general", és a dir, sense especificació o limitació d'ofici, va sorgir aquesta adaptació de les mans de Schaufeli, Leiter, Maslack i Jackson.

En conseqüència, canvia una mica el nom de les dimensions del qüestionari i es redueixen el nombre de preguntes, mantenint-se d'igual manera l'estructuració d'aquestes en les tres categories o dimensions, anomenades: eficàcia professional, esgotament i cinisme.

Els principals canvis per aquests tres factors són: l'eliminació de l'èmfasi sobre les emocions i sense referència directa als destinataris del servei, en el cas de l'esgotament; la consideració de cinisme en comptes de despersonalització, ja que és un terme més relacionat amb el treball dels serveis humans i no tant per a la resta de professions; i l'acceptació d'un enfocament més ampli i més centrat directament amb les expectatives de les persones en el seu treball, pel cas de l'eficàcia professional.

c) **MBI-Educators Survey (MBI-ES):**

Aquest qüestionari es crea l'any 2002 per Skaufeli, Salanova, González-Romá i Bakker i va adreçat a l'avaluació del burnout en els estudiants universitaris, estructuralment és exactament igual que el MBI-HSS, únicament poden diferenciar-se petits canvis en el vocabulari, on per exemple, en comptes de referir-se a "pacients", s'utilitza la paraula "alumnes" (Gil-Monte P. i Peiró J., 1999).

Taula 3. Taula resum de les tres versions actuals del Maslach Burnout Inventory (MBI).

	MBI-HSS	MBI-ES		MBI-GS
Cansament emocional	9 ítems	9 ítems	Eficàcia professional	6 ítems
Despersonalització	5 ítems	5 ítems	Cansament emocional/esgotament	5 ítems
Baixa realització personal	8 ítems	8 ítems	Cinisme	5 ítems

Font: Elaboració pròpia

3.5. Estratègies i tècniques d'intervenció

Per primera vegada a la història de l'estudi de la Síndrome de Burnout, l'Organització Mundial de la Salut (OMS) va decidir durant la 72^a Assemblea celebrada durant el maig del 2019 que el problema, associat al treball, seria considerat una malaltia a la nova Classificació Internacional de Malalties (CIE-11), que entrarà en vigor l'1 de gener del 2022 i servirà, entre altres coses, per establir més tendències i estadístiques de la Síndrome.

Aquesta decisió representa un abans i un després en la investigació de la patologia per la major visibilitat que s'atorga a la malaltia, així com en l'acceptació per part de les organitzacions de l'existència d'una malaltia creixent que necessita ser coneguda, tractada i controlada, ja que per primer cop, els experts consideren que és un problema exclusivament associat al treball i al context laboral, i no a altres aspectes relacionats amb altres àrees de la vida, com es considerava anteriorment per la mateixa OMS.

Aquest fet provoca que, per primer cop, recaigui sobre aquestes empreses el pes de la responsabilitat, per aquest motiu, han de poder instaurar estratègies i tècniques d'actuació que permetin el màxim possible interposar-se a temps, ja sigui mitjançant la prevenció prematura de la malaltia o la intervenció o tractament a nivell individual, grupal o organitzacional quan ja han sorgit els primers símptomes.

Segons aquest propòsit, prevenir o tractar, existeixen un seguit d'estratègies que poden aplicar-se i que es mostren a continuació:

3.5.1. Prevenció

Les mesures per prevenir el burnout des de la Direcció de Recursos Humans són més fàcils de gestionar i aplicar a causa de l'inconvenient que suposa posteriorment la detecció prematura de la Síndrome i l'adaptació de les tècniques d'intervenció a les característiques específiques dels treballadors o dels seus llocs de treball. No obstant, suposen una gran despesa econòmica i en molts casos, la seva aplicació, pot suposar un gran inconvenient per la quantitat de canvis que poden generar-se.

Entre aquestes mesures poden millorar-se els aspectes específics del treball, és a dir, les fonts principals d'estrès, ja sigui fent prosperar les condicions laborals, l'entorn, les relacions entre els companys i superiors, la participació, les recompenses o el control i la pressió. Per altra banda, quan això sigui molt difícil o pràcticament impossible, també poden oferir-se als treballadors diferents recursos que permetin el desenvolupament de noves capacitats o habilitats d'afrontament que no disposen per fer front a les exigències que se li demanden dins de l'organització.

Per fer front a aquestes situacions, considerades com desbordants dels recursos dels individus, el millor mètode és fomentar la formació, de tal manera que siguin els propis treballadors els que coneguin en què consisteix el trastorn, quines respostes presenta i com pot aprendre a interpretar-les i controlar-les. Per altra banda, també es poden oferir diferents cursos que els hi ensenyin tècniques per administrar l'estrès, per relaxar-se, per aprendre a comunicar-se, liderar o millorar els coneixements sobre el seu lloc específic de treball.

Per últim, paral·lelament, l'empresa ha d'apostar per millorar i reorganitzar les activitats, buscar personal amb les competències que requereix la tasca en concret i impulsar factors de creixement o motivació intrínsecs en el treball, com el reconeixement, la responsabilitat i la progressió; en contraposició als factors extrínsecs reconeguts com a principals motius d'insatisfacció laboral, com la

supervisió, el salari o l'estatus.

Aquest seguit de tècniques es considerarien com mesures preventives o d'intervenció primària, ja que es podrien destinar a totes les persones de l'empresa, independentment que tinguin unes característiques personals o unes condicions laborals que els converteixin en més o menys propenses a desenvolupar la Síndrome.

Tot i així, quan s'intensifiquen més les mesures o estratègies a certes persones en concret que presenten aquest major risc, ja s'estaria parlant d'una prevenció secundària i, malgrat que els símptomes no serien aparents encara, ja existirien certs signes, potser indetectables per la persona però sí per un professional, que indicarien un possible desenvolupament de la mateixa.

Ambdues actuacions, primària i secundària, necessiten preparació, planificació i seguiment per poder identificar correctament a on, com, quan i a qui s'adreçaran cadascuna de les mesures preventives, a més a més, necessiten de la implicació de tota l'organització, ja que s'han d'implantar certs procediments que requeriran recursos econòmics i personals per tal que funcionin correctament de manera contínua i a llarg termini.

3.5.2. Tractament

Quan es parla de tractament, el procediment d'actuació ja correspondria a una intervenció terciària, és a dir, s'haurien de portar a terme certes mesures que conduïssin a reduir els efectes que ja es presenten a la mostra. Per tant, igual que en els casos primaris i secundaris els efectes no existien o eren mínims i la urgència de les actuacions podia no ser immediata, en el terciari ja són patents i com més aviat es prenguin mesures pel seu tractament, més aviat es notaran els beneficis.

En funció del focus d'actuació, el tractament pot aplicar-se a dues escales:

A) A nivell individual

B) A nivell organitzacional

La primera d'elles faria referència a la capacitació dels treballadors amb l'objectiu que s'adaptin millor als seus llocs de treball i que adquireixin diferents tècniques que els hi permeti desenvolupar diferents hàbits conductuals molt més positius envers al seu treball i les circumstàncies que els rodegen. Per tant, sentiments de baixa autoestima, despersonalització, cinisme, esgotament emocional, entre d'altres, poden treballar-se amb la finalitat de ser revertides en altres que aportin més benestar a l'individu.

En aquest procés és important el suport de la resta de membres de l'empresa, ja que és un progrés que requereix temps i prèviament s'han d'haver estudiat les característiques personal i la situació particular dins de l'empresa de cada treballador afectat (tipus de personalitat, habilitats, càrrega laboral, supervisió, relacions, etc.)

Les segones, en canvi, s'incrementen fins abordar tota la organització, modificant, com s'ha introduït al principi de l'apartat, les característiques que provoquen que diferents treballadors hagin presentat indicis de burnout, tals com distribució dels torns, producció diària, objectius, estructures organitzacionals, responsabilitats o participació.

PART 2: ESTUDI EMPÍRIC

4. ESTUDI EMPÍRIC

4.2. METODOLOGIA

4.2.1. Disseny d'investigació

Es realitzarà un estudi quantitatiu amb l'objectiu de recollir magnituds numèriques que puguin ser analitzades i que permetin predir el comportament de la mostra davant els factors oposats. Per a això, es pretén indagar en la relació causa-efecte per demostrar si alguna de les variables, com per exemple, el clima laboral o la satisfacció laboral dels treballadors, tenen alguna relació amb l'aparició de la Síndrome de burnout a l'empresa d'estudi.

Malgrat que amb els estudis correlacionals aquesta causalitat no pot ser estrictament validada, degut principalment a l'impossibilitat de demostrar que no s'està obviat alguna variable que pugui estar relacionada amb les variables sí escollides i observades i, que per tant, pugui tenir una influència important en el desenvolupament de la patologia, així com pel fet de tampoc poder concloure amb exactitud que la selecció de variables segueix un ordre cronològic ajustat a la realitat, és a dir, quina és la variable "causa" i quina és la variable "efecte". Serà crucial conèixer i estudiar amb precisió el fenomen per poder extrapolar el màxim possible els resultats a la realitat.

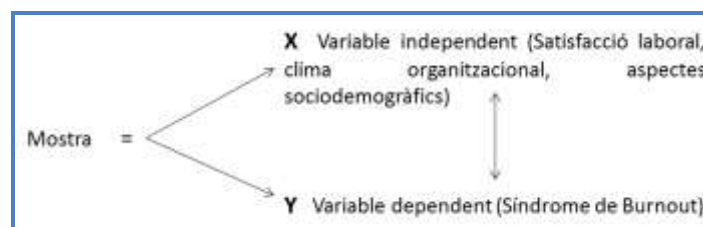
Dit això, l'estudi serà no experimental, ja que no es pot controlar el context en el qual es realitza la recerca i la majoria de dades seran obtingudes mitjançant qüestionaris, és a dir, es prepararan preguntes i s'administraran en persona. Per tant, la mostra s'observarà des del seu ambient natural, sense cap mena de manipulació de les variables.

Per altra banda, aquest estudi observacional serà transversal, és a dir, no es realitzarà un seguiment a la mostra i les dades de les variables es recolliran en un període de temps predefinit.

Com l'objectiu principal és trobar estudiar la Síndrome d'esgotament professional (burnout) i altres factors associats en treballadors de la indústria manufacturera, el disseny de la recerca serà correlacional, com s'anticipava prèviament, de manera que es podrà mesurar, en cas d'existir, la relació entre dues o més variables. En aquest sentit, per tant, es podran donar dues situacions diferenciades:

1. Sense correlació: No existeix cap relació entre les variables. El fet que una augmenti o disminueixi no condueix al fet que la resta de variables actuïn de la mateixa manera.
2. Amb correlació: Quan una variable augmenta o disminueix, l'altra també ho fa successivament.

Gràfic 1. Disseny d'investigació.



Font: Elaboració pròpia.

Mitjançant les proves adequades que permetin identificar l'existència d'aquestes relacions, s'obtingran diferents paràmetres que determinaran quin tipus d'analogia es dona, entre aquests valors s'observarà que els propers a 0 tindran una correlació molt forta, és a dir, seran completament dependents a primera vista, per contra, si aquests valors són més elevats que un nivell de significació prèviament establert (normalment de $p=0.05$), la relació no s'acceptarà.

D'altra banda, amb la finalitat de donar resposta a les hipòtesis que es van establir anteriorment, s'analitzaran els valors numèrics que s'obtinguin del tractament estadístic de les dades recollides en els qüestionaris i es relacionaran amb els continguts apresos fins al moment per poder extreure conclusions a aquestes magnituds. A manera d'exemple, si el sobreesforç, el cansament o la insatisfacció semblen posicionar-se com a factors causants de la Síndrome d'esgotament professional, haurà de contrastar-se mitjançant les dades obtingudes, i així, amb totes les afirmacions exposades fins al moment.

Finalment, la informació en revistes científiques, llibres i altres articles també serà important per donar resposta a les preguntes anteriors en aquells aspectes on els valors numèrics no tinguin tant sentit i es requereixi informació més qualitativa.

4.2.2. Variables

Per la definició de les variables s'ha intentat considerar totes aquelles que componien els principals factors de risc esmentats en el *Capítol 3.2*, per tant, com a variables independents s'han estimat diferents aspectes de la *Satisfacció Laboral*, el *Clima Organitzacional* i altres components relacionats amb dades *Sociodemogràfiques* de la mostra. Per altra banda, i en relació a la variable dependent, i com a conseqüència de l'objectiu d'estudi, s'ha designat a les *tres dimensions del Burnout*.

Variable 1: Satisfacció Laboral

La Satisfacció laboral tindria relació directa amb aspectes tan importants com el treball i els sentiments o emocions que el treballador desenvolupa envers aquest, per tant, l'estudi d'aquesta variable consideraria aspectes com la satisfacció amb les condicions laborals, les remuneracions o les oportunitats dins l'empresa que fan que una persona se senti bé o no amb el desenvolupament de la seva activitat laboral.

Aquesta percepció i actitud és el que condiciona la relació que acaba formant amb el treball i que, possiblement, s'acabarà relacionant amb la seva productivitat, rendiment i eficiència dins l'organització.

Variable 2: Clima Organitzacional

El Clima Organitzacional sorgeix com un indicador afegit que permet, a més a més de valorar la satisfacció individual de la mostra, obtenir una percepció global i compartida de tot el grup amb un recull d'altres aspectes que poden condicionar aquesta satisfacció, fent incidència no només a la part més emocional i mental, sinó també a la part física: infraestructura, comunicació, motivació, suport, autonomia, entre d'altres.

Aquests aspectes es relacionen directament amb la satisfacció laboral que posteriorment desenvoluparan els treballadors, per tant, amb l'existència d'un bon clima organitzacional, les persones perceben un entorn més positiu i se senten més satisfetes.

Entre la variable "satisfacció laboral" i la "variable clima organitzacional" recullen en gran mesura els factors de risc de caràcter organitzacional, que consideraven les condicions de treball com a causants principals del desenvolupament del burnout.

Gràfic 2. Relació entre la Variable 1 i la Variable 2.



Font: Elaboració pròpia.

Variable 3: Variables sociodemogràfiques

En aquest grup es recullen dades sociodemogràfiques individuals i laborals com el gènere, l'edat, l'estat civil, el nivell d'estudis o l'antiguitat en el lloc de treball amb l'objectiu d'establir, si existeix, una relació amb la major predisposició de desenvolupar la Síndrome de Burnout per part d'un grup amb unes característiques específiques.

Els aspectes que permet analitzar són els factors de risc d'origen intrapersonal i interpersonal, especialment, ja que aporta informació sobre altres aspectes que no tenen cap dependència amb el context laboral i que també poden ser importants per l'estudi.

Variable 4: Síndrome de Burnout

Aquesta variable es compon de les tres escales que defineixen el Burnout: el cansament emocional, la despersonalització i la baixa realització personal. La seva consideració té l'objectiu d'avaluar, mitjançant els instruments adequats, quina relació existeix entre les variables anteriors i la Síndrome en cadascuna de les seves tres dimensions.

4.2.3. Població i mostra

L'elecció dels participants s'ha realitzat de forma aleatòria entre tot el personal de l'empresa manufacturera objecte d'estudi, ja que havia de representar la totalitat de l'organització, pel que es van facilitar qüestionaris als individus dels 3 torns que actualment té l'empresa per la secció de muntatge de productes elèctrics, electrònics i mecatrònics.

Tot i que originàriament els seus productes incloïen materials d'instal·lació per a ús industrial i domèstic, l'any 1953 ja es va enfocar en el que avui dia segueix sent la seva activitat principal, el desenvolupament i producció de productes per la indústria de l'automòbil. A més a més, al comptar amb 4 divisions comercials: Eléctrica d'Automòbil, Eléctrica Industrial, Sistemes de Contractació y Tecnologia d'Assajos ofereix una gran diversitat, alguns d'aquests productes són: mòduls de columna de direcció, controls de comandament per a portes i seients de cotxes, interruptors, etc.

El resultat total de la investigació compta amb una mostra de 48 enquestats vàlida. D'aquests, 14 s'han identificat com a homes (29,2%) i 34 com a dones (70,8%). La resta de participants, han set exclosos prèviament perquè no van formalitzar correctament els qüestionaris repartits, concretament un total de 13.

La resta de característiques principals es resumeixen més endavant, concretament al capítol 4.3.1. *Anàlisi estadística univariant.*

4.2.4. Tècniques i instruments de recollida de dades

Per la recollida de la informació s'han utilitzat quatre tipus d'instruments diferenciats. En primer lloc, per la recollida de dades relacionades amb la satisfacció laboral (Variable 1) s'ha emprat el qüestionari elaborat per Meliá et al. (1990) anomenat *Qüestionari de Satisfacció Laboral S20/23* (Annex 7.1). Aquest mètode ofereix una aplicació pràctica per obtenir avaluacions adequades i pot ser utilitzat a qualsevol classe d'empresa, independentment de la seva activitat.

Tot i que existeixen dues versions més del qüestionari; la llarga i completa, formada per 82 preguntes i; la més curta i breu, únicament de 12 preguntes, s'ha optat per utilitzar el format intermedi compost de 23 preguntes, ja permet un diagnòstic global de la satisfacció laboral dels treballadors amb un coeficient alfa de 0.92 de Cronbach, que mesura la fiabilitat, molt elevat (Meliá, J.L. et al., 1990).

L'estructura del qüestionari està dividida en cinc seccions en funció de la temàtica que pretén abordar la pregunta, aquestes són respectivament:

Taula 4. Estructura del Qüestionari de Satisfacció Laboral S20/23

SECCIONS	ÍTEMS	
Satisfacció amb la supervisió	6	13, 14, 15, 16, 17 i 18
Satisfacció amb l'ambient físic	5	6, 7, 8, 9, 10
Satisfacció amb les prestacions rebudes	5	4, 11, 12, 22, 23
Satisfacció intrínseca del treball	4	1, 2, 3, 5
Satisfacció amb la participació	3	19, 20, 21
TOTAL	23	

Font: Elaboració pròpia

El qüestionari té un format de resposta elaborat amb la tècnica de Likert, és a dir, les preguntes es responen en funció del nivell d'acord o desacord amb la declaració en concret, responent entre 7 opcions (Molt insatisfet=1, Bastant insatisfet=2, Una mica insatisfet=3, Indiferent=4, Una mica satisfet=5, Bastant satisfet=6 i Molt satisfet=7).

Per altra banda, i amb l'objectiu d'avaluar la Variable 2 del Clima Organitzacional, s'ha repartit a la mostra el *Qüestionari de Clima Laboral de Litwin i Stringer (1968)* revisat l'any 2001 per Echezuria i Rivas (Annex 7.2). En aquest cas, l'estructura es divideix en 9 dimensions i consta de 53 preguntes relacionades amb aspectes de l'organització i del treball en si, que aporten una fiabilitat del 0.83 de Cronbach.

Taula 5. Estructura del Qüestionari de Clima Laboral de Litwin i Stringer (1968)

SECCIONS	ÍTEMS		
Estructura organitzacional	10	Ítems positius	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
		Ítems negatius	7, 8, 9
Responsabilitat	7	Ítems positius	12, 13, 14, 15
		Ítems negatius	11, 16, 17
Recompensa	6	Ítems positius	18, 19, 20, 23
		Ítems negatius	21, 22
Risc	5	Ítems positius	25, 26, 28
		Ítems negatius	24, 27
Calidesa - Relacions	5	Ítems positius	29, 30, 33
		Ítems negatius	31, 32

Estàndards d'acompliment	6	Ítems positius	34, 35, 36, 37, 39
		Ítems negatius	38
Suport – Cooperació	5	Ítems positius	41, 43, 44
		Ítems negatius	40, 42
Conflicte	5	Ítems positius	46, 47, 48
		Ítems negatius	45, 49
Identitat	4	Ítems positius	50, 51
		Ítems negatius	52, 53
TOTAL		53	

Font: Elaboració pròpia

Tal com succeïa al primer dels qüestionaris, el format de resposta és tancat en funció del nivell de discrepància o concordança amb la pregunta. No obstant, en aquest cas, l'escala valorativa únicament pot ser qualificada de quatre formes diferents (Molt desacord=1, En desacord=2, D'acord=3 i Molt d'acord=4).

En el cas dels ítems negatius, la categorització seria la contrària, és a dir, “Molt desacord=4, En desacord=3, D'acord=2 i Molt d'acord=1”. Tot i així, en el qüestionari aquests aspectes no s'han considerat per facilitar la resposta dels enquestats i s'ha seguit la mateixa escala que els ítems positius, com que això podria aparentment alterar els resultats, es farà la transcripció una vegada s'analitzin els resultats per adaptar les respostes al mètode de qualificació regularitzat.

Per tant, aquelles persones que per exemple hagin contestat a un ítem negatiu amb “Molt desacord=1”, a la regularització posterior de la variable (Annex 7.7) ja comptarà com a “Molt desacord=4”. Això permetrà calcular correctament els rangs de satisfacció del clima laboral general per cadascuna de les seves 9 dimensions.

Seguint amb la tercera de les variables, les sociodemogràfiques, s'ha realitzat un qüestionari d'elaboració pròpia (Annex 7.3) a través del qual es recullen les principals dades de la categoria (sexe, edat, estat civil, etc.). A tots els ítems s'ofereixen alternatives de resposta tancada, així per exemple, el *gènere* es valora a través de dues opcions (masculí vs. femení).

L'objectiu d'aquest qüestionari és estudiar estadísticament sobre els factors que podrien ser antecedents o modeladors de la Síndrome de Burnout.

Per últim, la variable dependent (Síndrome de Burnout) s'investiga mitjançant el MBI-General Survey (MBI-GS) de Schaufeli, Leiter, Maslack i Jackson (1996). La finalitat d'utilitzar aquest qüestionari i no qualsevol de les seves altres versions és per la flexibilitat que ofereix, ja que permet a estudiar el comportament dels treballadors de qualsevol professió i no només de les assistencials.

Com s'ha vist a l'apartat 3.4.1. *Maslach Burnout Inventory (MBI)* d'aquest treball, el qüestionari està format per 16 preguntes en la seva versió original, que es distribueixen en cadascuna de les tres dimensions que defineixen la Síndrome per aquest format. No obstant, com es facilitarà a la mostra un format en castellà, s'ha utilitzat la versió traduïda per Salanova i Grau (1999) de l'Annex 7.4, on per qüestions de conflicte i confusió s'eliminava l'ítem número 13 del model autèntic, per tant, el total restant està format per únicament 15 preguntes.

Taula 6. Estructura del Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) (versió espanyola)

SECCIONS		ÍTEMS		
Esgotament emocional	/Cansament	5	Ítems positius	-
			Ítems negatius	1, 2, 3, 4, 6
Cinisme		4	Ítems positius	-
			Ítems negatius	8, 9, 13, 14
Eficàcia professional		6	Ítems positius	5, 7, 10, 11, 12, 15
			Ítems negatius	-
TOTAL		15		

Font: Elaboració pròpia

L'escala Likert d'aquest qüestionari va de 0 a 6 (Mai/Cap vegada=0, Quasi mai/poques vegades a l'any=1, Algunes vegades/Una vegada al més o menys=2, Regularment/Poques vegades al mes=3, Bastantes vegades/Un cop per setmana=4, Quasi sempre/algunes vegades per setmana=5 i Sempre/Tots els dies=6).

Com es pot observar, els ítems de les seccions “esgotament emocional” i “cinisme” són negatius, mentre que les preguntes destinades a avaluar l’“eficàcia professional” es valoren positivament, aquesta estructuració permet valorar el burnout correctament, ja que es detecten símptomes de la malaltia quan hi ha petites dosis d’eficàcia personal i molta puntuació en les altres dues seccions.

4.2.5. Mètodes d'anàlisi de dades

Per l'anàlisi de les dades s'han elaborat diferents bases de dades amb la informació recollida a través dels qüestionaris que es presenten a l'Annex 7.1, 7.2 i 7.3.

Pel tractament de les dades s'ha utilitzat el paquet d'Excel d'Office i el programa IBM SPSS Statistics, a partir de la informació s'ha realitzat un estudi descriptiu i analític de la mostra, sent el nivell de significació escollit de $p < 0,05$.

Per estudiar l'existència de possibles relacions de dependència entre les variables categòriques s'ha executat generalment la prova χ^2 de Pearson, que realitza una mesura de la diferència entre les freqüències observades a les taules i les freqüències esperades en cas d'independència. No obstant, en funció de la variable d'estudi, i en cas de no ser possible la seva utilització, s'ha emprat l'estadístic corresponent que permetés arribar a les conclusions oportunes.

En aquest estudi d'associació de variables els passos seguits són els següents:

1. Definició de les hipòtesis que es volen contrastar

Ho: Les variables de la taula són independents

H1: Existeix certa dependència entre les files i les columnes

2. S'estableix el nivell de significació, en aquest cas de 0,05, que vol dir que, en cas d'obtenir un valor Chi quadrat inferior o igual (o de qualsevol altra prova similar), l'hipòtesi Ho es rebutja.
3. S'aplica l'estadístic Chi quadrat (o similar).

4.3. RESULTATS I DISCUSSIÓ

4.3.1. Anàlisi estadística univariant

A) Variables sociodemogràfiques

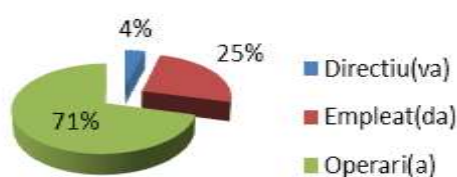
Dels 48 entrevistats, 12 són empleats, 2 directius i 34 treballen com a operaris, la majoria té un contracte indefinit (70,8%) i només el 29,2% treballa amb un contracte temporal, ja sigui per circumstàncies eventuais de la producció, per la realització concreta d'una obra o servei, o bé, d'interinatge, és a dir, per substitució d'altres treballadors que temporalment necessiten ser coberts del seu lloc de treball.

Taula 7. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Jerarquia laboral".

JERARQUIA	FREQÜÈNCIA	%
Directiu(va)	2	4,2
Empleat(da)	12	25,0
Operari(a)	34	70,8
Total	48	100,0

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 3. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Jerarquia laboral".



Font: Elaboració pròpia

Taula 8. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Tipus de contracte".

TIPUS DE CONTRACTE	FREQÜÈNCIA	%
Indefinit	34	70,8
Temporal	14	29,2
Total	48	100,0

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 4. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Tipus de contracte".



Font: Elaboració pròpia

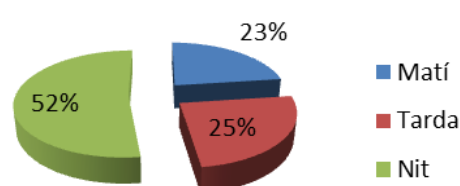
Entre les variables estudiades per ser considerades com a factors de risc per patir la Síndrome d'esgotament professional, s'observa que gran quantitat dels entrevistats pertany al torn de nit (52,1%), seguit pel de tarda (25%) i, finalment, existeix una representació del torn de matí del 22,9%.

Taula 9. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Torn".

TORN	FREQÜÈNCIA	%
Matí	11	22,9
Tarda	12	25,0
Nit	25	52,1
Total	48	100,0

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 5. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Torn".



Font: Elaboració pròpia

En relació als seus estudis, els resultats indiquen que només 10 persones (20,8%) tenen formació universitària, mentre que la resta no ha accedit a estudis superiors i únicament compta amb una educació bàsica o mitjana (79,2%).

Taula 10. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Nivell d'estudis".

NIVELL ESTUDIS	FREQÜÈNCIA	%
Amb estudis universitaris	10	20,8
Sense estudis universitaris	38	79,2
Total	48	100,0

Font: Elaboració pròpia

La mostra, a més a més, presenta altres característiques sociodemogràfiques que poden ser importants per a l'estudi posterior, així per exemple, del total de qüestionaris recollits, el 70,8% correspon a dones i el 29,2% a homes.

La principal diferència podria trobar-se en el fet que les entrevistes es van realitzar a la secció de muntatges de connectors de l'empresa, posició majoritàriament ocupada per dones a causa de l'activitat que s'hi desenvolupa.

Taula 11. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Gènere".

GÈNERE	FREQÜÈNCIA	%
Masculí	14	29,2
Femení	34	70,8
Total	48	100,0

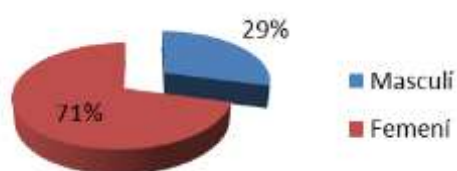
Font: Elaboració pròpia

Gràfic 6. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Nivell d'estudis".



Font: Elaboració pròpia

Gràfic 7. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Gènere".



Font: Elaboració pròpia

L'edat de gran quantitat dels entrevistats supera els 47 anys, no trobant-se cap enquestat que es trobi dins del rang de menor de 18 anys, motiu pel qual, més endavant, durant l'anàlisi estadística bivariada, no s'hagi considerat aquesta categoria.

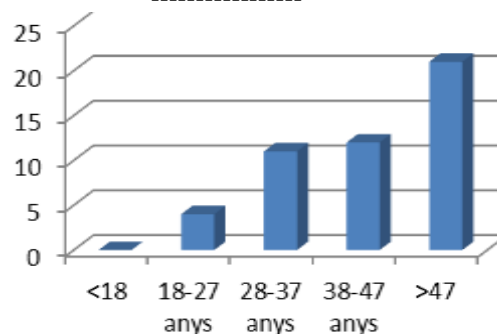
No obstant, la distribució final entre tots els intervals, considerats pel qüestionari, es representa a continuació:

Taula 12. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Edat".

EDAT	FREQÜÈNCIA	%
<18	0	-
18-27 anys	4	8,3
28-37 anys	11	22,9
38-47 anys	12	25,0
>47	21	43,8
Total	48	100,0

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 8. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Edat".



Font: Elaboració pròpia

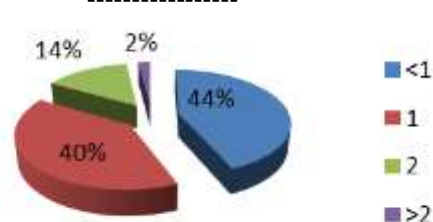
En relació al nombre de fills que tenen a càrrec seu, la repartició és bastant equitativa per les dues primeres categories, per altra banda, existeix una minoria que compta amb 2 fills o més, consegüentment, obté poca representació a l'estudi, presentant els resultats finals que es mostren a la taula següent:

Taula 13. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Nombre de fills".

NOMBRE DE FILLS	FREQÜÈNCIA	%
<1	21	43,8
1	19	39,6
2	7	14,6
>2	1	2,1
Total	48	100,0

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 9. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Nombre de fills".



Font: Elaboració pròpia

Seguidament, i fent menció a l'estat civil de la mostra; 33,3 % són solters, 52,1% casats, 10,4% separats, 2,1% divorciats i la resta té una unió lliure amb la seva parella, és a dir, forma una parella de fet sense cap vinculació matrimonial.

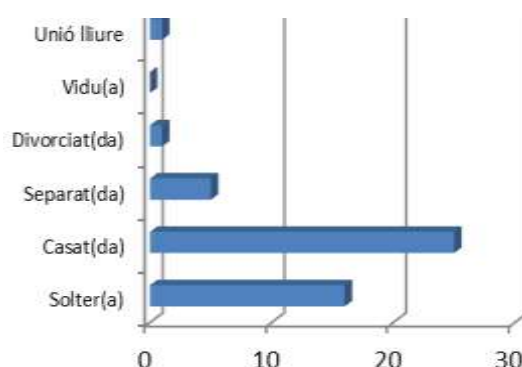
Igual que succeïa amb les freqüències de la variable sociodemogràfica "edat", s'ha observat que existeix una categoria que no compta amb cap representant, motiu pel qual s'ha exclòs de l'estudi estadístic i descriptiu, aquesta és la corresponent a treballadors en situació de viudetat per la pèrdua d'un cònjuge.

Taula 14. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Estat civil".

ESTAT CIVIL	FREQÜÈNCIA	%
Solter(a)	16	33,3
Casat(da)	25	52,1
Separat(da)	5	10,4
Divorciat(da)	1	2,1
Vidu(a)	0	-
Unió lliure	1	2,1
Total	48	100,0

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 10. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Estat civil".



Font: Elaboració pròpia

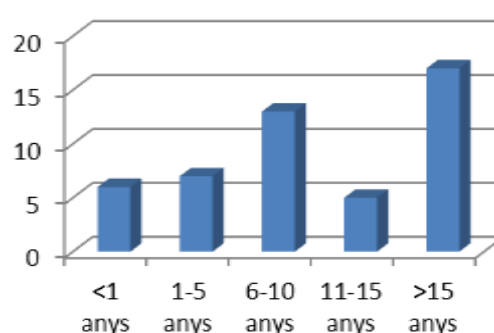
Per últim, i amb l'objectiu d'acabar de descriure les variables sociodemogràfiques més importants que s'han considerat en l'estudi i que poden ser representatives a l'hora d'analitzar la seva influència o relació amb el Burnout, es mostra la quantitat d'anys que porten els entrevistats treballant a l'empresa, repartits en 5 grups:

Taula 15. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Temps a l'empresa".

TEMPS A L'EMPRESA	FREQÜÈNCIA	%
<1 anys	6	12,5
1-5 anys	7	14,6
6-10 anys	13	27,1
11-15 anys	5	10,4
>15 anys	17	35,4
Total	48	100,0

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 11. Distribució de freqüències de la variable sociodemogràfica "Temps a l'empresa".



Font: Elaboració pròpia

Els resultats de la *Taula 15* permeten acceptar que la majoria de treballadors fa molt temps que treballa a l'empresa, més d'un 45% de la mostra ja compta amb una dècada o més; una de les possibilitats podria trobar-se en el fet que la majoria d'enquestats té més de 47 anys i fins a un 79,2% de la mostra no té estudis universitaris, motiu pel qual trobaria més difícil accedir al mercat laboral en cas de no sentir-se còmode dins de l'organització.

Malgrat les primeres hipòtesis, és difícil aventurar-ho sense analitzar les tres variables que s'exposen a continuació: la "satisfacció laboral", el "clima organitzacional" i "el burnout", que realment permeten mesurar el nivell de benestar que senten els treballadors.

B) Satisfacció Laboral

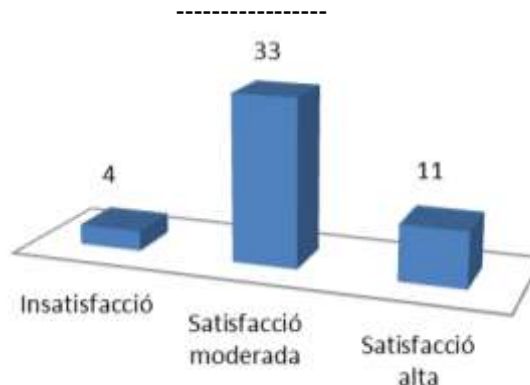
Per cadascuna de les 5 seccions que valora el *Qüestionari de Satisfacció Laboral S20/23* s'ha calculat la puntuació màxima que es podria obtenir en el cas que els participants es trobessin completament satisfets en tots i cadascun dels ítems, a partir d'aquí, i amb l'objectiu d'estudiar la mostra, s'ha dividit en tres percentils (satisfacció alta, satisfacció moderada, insatisfacció).

Taula 16. Distribució de freqüències de la variable "Satisfacció laboral".

		RANG	N	%
SATISFACCIÓ LABORAL GENERAL	Insatisfacció	23-69	4	8,3
	Satisfacció moderada	70-115	33	68,8
	Satisfacció alta	116-161	11	22,9
	TOTAL		48	100

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 12. Distribució de la mostra per rang de satisfacció



Font: Elaboració pròpia

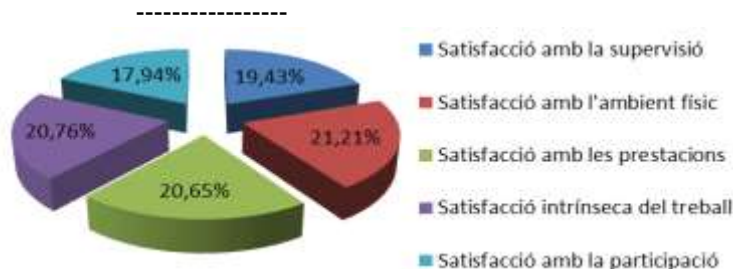
A la taula, s'observa que dels 48 treballadors que han participat en la investigació, 33 perceben una satisfacció moderada amb el seu treball (68,8%), així com amb aquells aspectes que fan que pugui sentir-se bé o no amb el desenvolupament de la seva activitat laboral diària.

En segon lloc, existeix un percentatge del 22,9% que té una opinió molt més positiva, considerant que sent una satisfacció alta, és a dir, que valora amb puntuacions més altes altres aspectes com la participació, la supervisió, l'ambient físic, les prestacions rebudes i les oportunitats que li ofereix la feina per fer allò que els hi agrada i motiva.

Per últim, existiria el grup contrari, corresponent al 8,3% de la mostra i el més minoritari, que considera que sent una insatisfacció amb el seu treball, més tristesa i malestar i no concep plaer o emocions similars amb les circumstàncies laborals que els rodegen.

Paral·lelament, quan l'estudi es realitza de manera seccionada per cadascuna de les cinc categories que compon el *Qüestionari de Satisfacció Laboral S20/23*, s'observa que els treballadors es troben més contents amb la satisfacció amb l'ambient físic (21,21%), seguit de ben a prop per la satisfacció intrínseca del treball (20,76%), la satisfacció amb les prestacions (20,65%), la satisfacció amb la supervisió (19,43%) i, finalment, amb la satisfacció amb la participació (17,94%).

Gràfic 13. Percentatge de satisfacció per seccions del Qüestionari S20/23.



Font: Elaboració pròpia.

Per cadascuna de les seccions anteriors la mostra va tenir l'oportunitat de valorar les preguntes amb puntuacions de l'1 al 7, és a dir, de molt insatisfet a molt satisfet, d'aquesta manera, els valors mitjans que s'obtenen entre els 48 treballadors, revelen una mitjana general de 4,17 punts sobre 7, el què indica que generalment el personal sent indiferència en relació als ítems que valoren la satisfacció o insatisfacció amb la seva feina, identificant un valor mínim de 3,72 amb la satisfacció amb la participació i un valor màxim de 4,4 amb l'ambient físic, com es mostra a l'Annex 7.5.

No obstant, les puntuacions distribuïdes per cada secció, poden observar-se a continuació:

- **SATISFACCIÓ AMB LA SUPERVISIÓ**

La puntuació mitjana que s'ha aconseguit entre les preguntes que pretenien avaluar la satisfacció amb la supervisió és de 4,03 punts, sent el mínim el valor respost per part de l'enquestat número 14, que entre els 6 ítems que avaluen la supervisió únicament ha sumat un total d'un punt. Per altra banda, la màxima puntuació trobada ha estat d'un set, corresponent a l'enquestat número 22, que se sent "molt satisfet" per cadascun dels aspectes considerats.

Per tant, es podria considerar que la supervisió es percep de manera molt diferent entre tots els treballadors, de manera que es troben opinions contràries en relació a la supervisió que reben, la proximitat i freqüència amb la qual s'exerceix aquesta revisió, la forma com són controlats i supervisats, les relacions que tenen amb els seus superiors, el suport que reben d'aquests i, per últim, la igualtat i justícia que reben per part de l'empresa.

Malgrat els diferents punts de vista, s'observa una tendència majoritària que considera que els aspectes anteriors no serien ni motiu de satisfacció ni tampoc motiu d'insatisfacció, per la qual cosa és un aspecte que únicament els hi aporta una "satisfacció moderada".

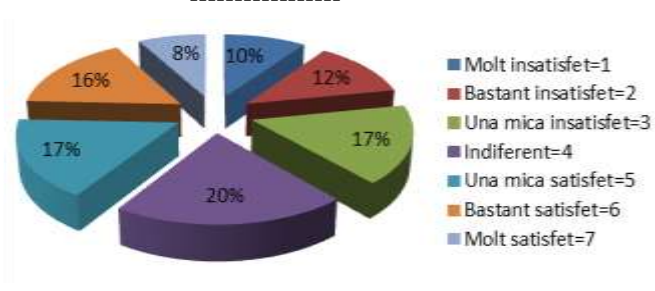
Per últim, és important destacar que l'ítem 18 del qüestionari, que valora el suport que reben els treballadors per part dels seus superiors, ha registrat una nota molt baixa en 12 dels 48 treballadors, els quals han opinat que se senten "Bastant insatisfets".

Taula 17. Distribució de freqüències de la dimensió "Satisfacció amb la supervisió".

	RANG	FREQÜÈNCIA
Insatisfacció	1 a 3	14
Satisfacció moderada	3,01-5	22
Satisfacció alta	5,01-7	12
TOTAL		48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 14. Distribució de freqüències de la dimensió "Satisfacció amb la supervisió".



Font: Elaboració pròpia

- **SATISFACCIÓ AMB L'AMBIENT FÍSIC**

L'ambient físic del treball formaria part de la neteja, la higiene i la salubritat de l'entorn on es realitza l'activitat laboral diària, a més a més, valoraria altres aspectes com l'espai disponible per moure's i treballar, la il·luminació, la ventilació, la temperatura o altres condicionants que faciliten la feina i permeten satisfer les necessitats personals dels treballadors.

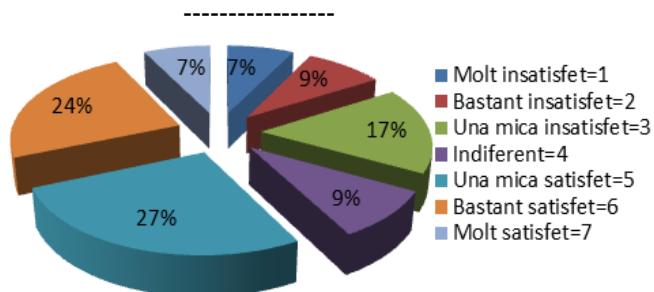
Igual que succeïa anteriorment amb la supervisió, els enquestats majoritàriament puntuen amb una mitjana de 4,4 els factors anteriors, per tant, es mostren moderadament contents i satisfets, això situa a la dimensió “satisfacció amb l’ambient físic” en la més ben valorada.

Taula 18. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb l’ambient físic”.

	RANG	FREQÜÈNCIA
Insatisfacció	1 a 3	6
Satisfacció moderada	3,01-5	28
Satisfacció alta	5,01-7	14
TOTAL		48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 15. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb l’ambient físic”.



Font: Elaboració pròpia

• SATISFACCIÓ AMB LES PRESTACIONS REBUDES

La satisfacció amb les prestacions rebudes forma part de la tercera dimensió més ben valorada dins de l’empresa, en aquest sentit, les prestacions aconseguides com podria ser el salari, la formació que ofereix l’organització o les oportunitats de promoció, obtenen una mitjana de 4,28 punts, com a conseqüència, la majoria de la mostra es classifica en un rang de satisfacció intermèdia.

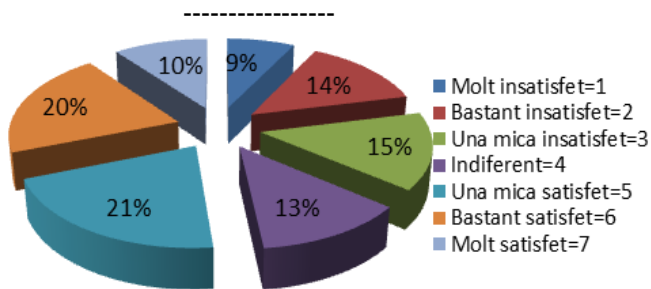
Destacar que estan especialment contents amb el grau amb el qual l’empresa compleix el conveni, les disposicions i les lleis laborals (ítem 22), puntuat amb una mitjana de 5 i existint fins a 16 persones que se senten “Bastant satisfetes” amb els aspectes relacionats.

Taula 19. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb les prestacions rebudes”.

	RANG	FREQÜÈNCIA
Insatisfacció	1 a 3	7
Satisfacció moderada	3,01-5	30
Satisfacció alta	5,01-7	11
TOTAL		48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 16. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb les prestacions rebudes”.



Font: Elaboració pròpia

• SATISFACCIÓ INTRÍNSECA DEL TREBALL

Tot i que l’estudi s’ha realitzat en un departament on la majoria de treballadors es troben realitzant una feina no qualificada, és a dir, en un entorn on pot existir més possibilitats de trobar personal que sent que malgasta les seves capacitats realitzant treballs considerats més fàcils i repetitius que la resta, i que requereix poc esforç intel·lectual per desenvolupar la seva activitat, els resultats han estat moderadament positius.

En aquest aspecte, els treballadors han considerat que el treball que realitzen a l’empresa els hi ofereix oportunitats de demostrar les seves capacitats, obtenir metes i complir objectius a la vegada

que fan allò que els hi agrada i que els fa sentir satisfets.

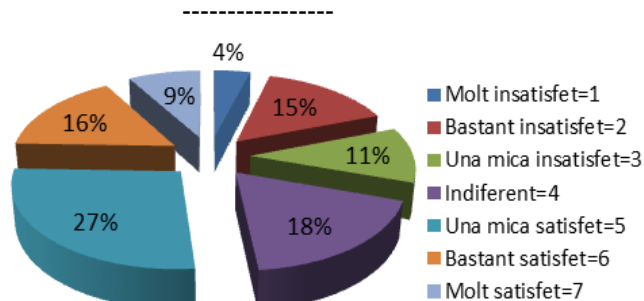
La puntuació mitjana ha estat de 4,31, i quasi la meitat (43%) se sent “bastant” o “molt satisfet” en aquesta dimensió.

Taula 20. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció intrínseca del treball”.

	RANG	FREQÜÈNCIA
Insatisfacció	1 a 3	9
Satisfacció moderada	3,01-5	25
Satisfacció alta	5,01-7	14
TOTAL		48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 17. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció intrínseca del treball”.



Font: Elaboració pròpia

• SATISFACCIÓ AMB LA PARTICIPACIÓ

En últim lloc, la satisfacció amb la participació obté els pitjors resultats entre la mostra estudiada. Aquest fet, demostraria la possible existència d'una jerarquia molt vertical i fèrria que no permet la participació entre els treballadors, ni la possibilitat d'oferir idees o de decidir autònomament aspectes relatius al treball, entre d'altres.

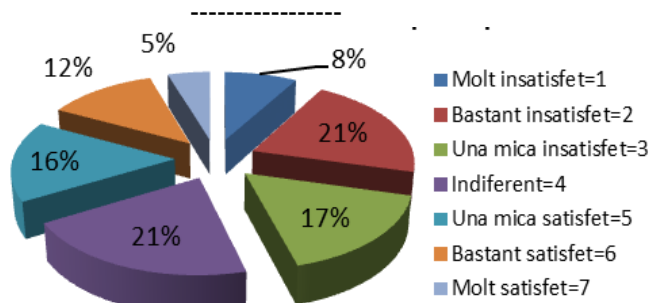
En definitiva, dels 48 treballadors, 29 se senten insatisfets amb la participació, i la nota mitjana contestada en els ítems corresponents només és de 3,72 punts. De les preguntes que caracteritzen a la categoria, la número 20, referent a la participació concreta que es dona a l'hora de prendre decisions del departament o secció és la menys valorada i on es recull el major percentatge d'insatisfacció per part del personal.

Taula 21. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb la participació”.

	RANG	FREQÜÈNCIA
Insatisfacció	1 a 3	29
Satisfacció moderada	3,01-5	19
Satisfacció alta	5,01-7	9
TOTAL		48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 18. Distribució de freqüències de la dimensió “Satisfacció amb la participació”.



Font: Elaboració pròpia

C) Clima Laboral

Per cadascuna de les 9 seccions que valora el *Qüestionari de Clima Laboral de Litwin i Stringer* s'ha calculat la puntuació màxima que es podria obtenir en el cas que els participants es trobessin completament d'acord en tots i cadascun dels ítems, a partir d'aquí, i amb l'objectiu d'estudiar la mostra, s'ha dividit en tres percentils (bo, moderat i dolent).

Primer de tot, i en relació a l'estudi del clima laboral amb totes les seves dimensions agregades, a la taula, s'observa que dels 48 treballadors que han participat en la investigació, 46 perceben un clima laboral bo, per tant, se senten emocionalment, físicament i mentalment satisfets amb el treball i amb els aspectes més globals d'aquest.

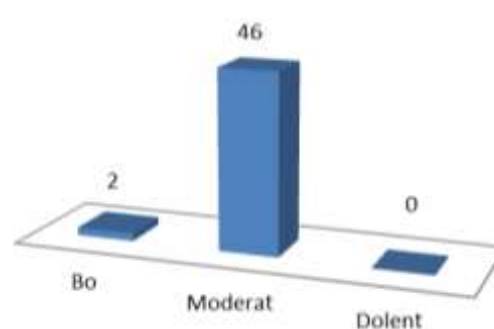
Per altra banda, és molt important destacar que cap persona ha valorat negativament el clima organitzacional, cosa que a primera vista denota una satisfacció general amb l'estructura, la comunicació, la calidesa de les relacions, la responsabilitat i altres aspectes que es relacionen directament amb el benestar que posteriorment senten i desenvolupen diàriament, i que en molts casos, són indicadors d'absència de malalties com el burnout.

Taula 22. Distribució de freqüències de la variable "Clima laboral".

		RANG	N	%
CLIMA LABORAL GENERAL	Bo	212 a		4,2
		159	2	
	Moderat	158 a		95,8
		106	46	
	Dolent	105 a		-
		53	0	
		TOTAL	48	100

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 19. Distribució de la mostra per rang d'opinió sobre el clima organitzacional.

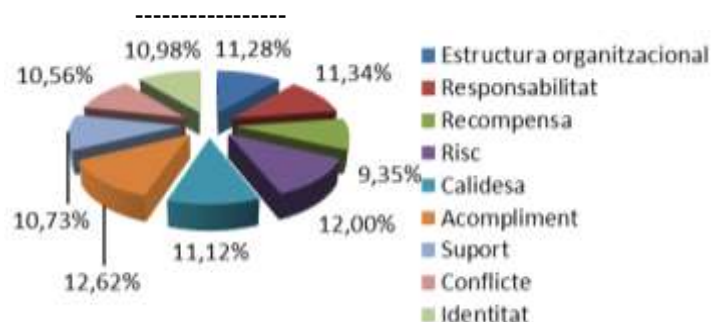


Font: Elaboració pròpia

Tot i els resultats anteriors, és important analitzar cada categoria de forma paral·lela per poder determinar on es troben els punts forts i febles del clima laboral de l'empresa d'estudi.

Mitjançant el qüestionari corresponent s'ha observat que la dimensió més ben valorada és la relacionada amb els estàndards d'acompliment exigits per l'empresa (12,62%), mentre que les recompenses no ofereixen la suficient motivació i satisfacció, ja que és la dimensió que obté una puntuació més baixa (9,35%).

Gràfic 20. Percentatge de satisfacció per seccions del Qüestionari de Clima Laboral de Litwin i Stringer.



Font: Elaboració pròpia.

Per cadascuna de les seccions anteriors la mostra va tenir l'oportunitat de valorar les preguntes amb puntuacions de l'1 al 4, és a dir, de grau de "Molt desacord" a "Molt d'acord", d'aquesta manera, els valors mitjans que s'obtenen entre els 48 treballadors, revelen una mitjana general de 2 punts sobre 4, el què indica que generalment el personal se sent "en desacord" en relació als ítems que valoren el clima laboral, identificant un valor mínim de 2,08 amb les Recompenses i un valor màxim de 2,81 amb el Suport.

No obstant, les puntuacions distribuïdes per cada secció, poden observar-se a continuació:

- ESTRUCTURA ORGANITZACIONAL

En la dimensió Estructura el 49% dels participants es mostra "d'acord" amb aspectes com la definició i estructuració de les tasques, la jerarquia, les polítiques, els procediments, els estàndards de qualitat que han de complir i el control i seguiment al qual estan sotmesos. Per altra banda, també denota el perfil d'una gerència que defineix bastant bé la planificació i s'encarrega d'organitzar i transmetre als seus treballadors les pautes correctes de funcionament.

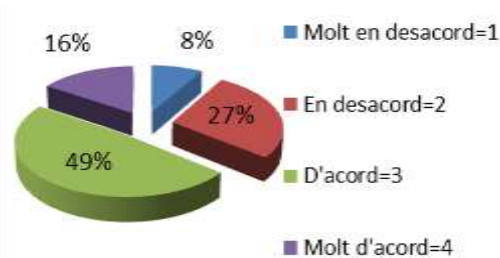
Amb les consideracions anteriors, els resultats aboquen una percepció favorable del clima en aquesta dimensió.

Taula 23. Distribució de freqüències de la dimensió "Estructura organitzacional".

	RANG	FREQÜÈNCIA
Bo	4 a 2,68	19
Moderat	2,67 a 1,34	29
Dolent	1,33 a 0	0
TOTAL		48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 21. Distribució de freqüències de la dimensió "Estructura organitzacional".



Font: Elaboració pròpia

- RESPONSABILITAT

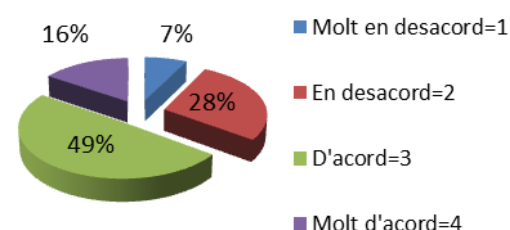
El 49% de la mostra sent la Responsabilitat com a factor molt important per a la seva satisfacció laboral, d'aquesta manera, puntua amb notes elevades les qüestions relacionades amb la llibertat que els hi ofereix la gerència a l'hora de prendre decisions, de realitzar la feina per ells mateixos i d'assumir responsabilitats i compromisos amb el treball i l'entorn.

Taula 24. Distribució de freqüències de la dimensió "Responsabilitat".

	RANG	FREQÜÈNCIA
Bo	4 a 2,68	19
Moderat	2,67 a 1,34	28
Dolent	1,33 a 0	1
TOTAL		48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 22. Distribució de freqüències de la dimensió "Responsabilitat".



Font: Elaboració pròpia

- RECOMPENSA

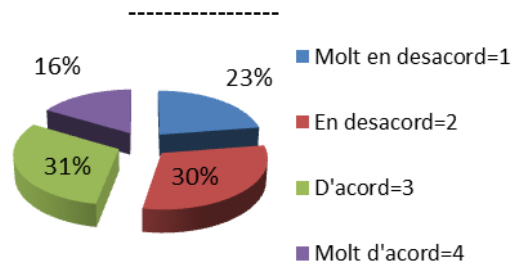
En la dimensió Recompensa, existeix un alt percentatge (30%) que se sent “En desacord” amb el funcionament de les retribucions que reben per la feina que realitzen, per tant, els resultats evidencien poc suport per part dels seus superiors, poques possibilitats de promoció, poc reconeixement a la feina ben feta i dificultat a l'hora de valorar positivament els esforços i la dedicació de les persones.

Taula 25. Distribució de freqüències de la dimensió “Recompensa”.

	RANG	FREQÜÈNCIA
Bo	4 a 2,68	4
Moderat	2,67 a 1,34	39
Dolent	1,33 a 0	5
	TOTAL	48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 23. Distribució de freqüències de la dimensió “Recompensa”.



Font: Elaboració pròpia

- RISC

El 52% dels enquestats pensa que l'empresa assumeix suficients riscos amb la finalitat d'aconseguir els objectius proposats, així com altres decisions que contribueixen a la millora de l'organització, la productivitat i l'efectivitat.

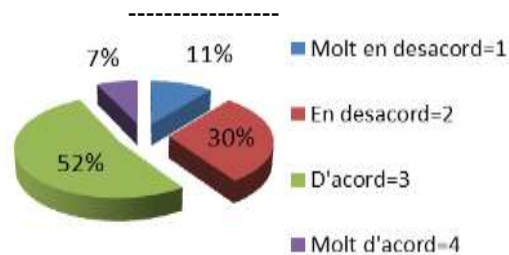
El fet que la institució assumeixi riscos genera que l'empresa sigui molt més competitiva i que, per tant, els treballadors s'estableixin punts de referència alts que els hi permeten superar-se a si mateixos i aconseguir objectius comuns que milloren la seva autoestima i reforcen la seva integració a l'organització, contribuint a la generació d'un clima laboral més saludable.

Taula 26. Distribució de freqüències de la dimensió “Risc”.

	RANG	FREQÜÈNCIA
Bo	4 a 2,68	16
Moderat	2,67 a 1,34	32
Dolent	1,33 a 0	0
	TOTAL	48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 24. Distribució de freqüències de la dimensió “Risc”.



Font: Elaboració pròpia

- CALIDESA-RELACIONS

La col·laboració, l'amistat, l'educació i la proximitat entre les persones que treballen en un mateix grup són fonamentals per gaudir d'un clima laboral favorable. Tot i així, el 36% de la mostra considera que l'atmosfera general és poc agradable, costa arribar a les persones i existeix certa tensió entre els treballadors i la pròpia gerència.

Taula 27. Distribució de freqüències de la dimensió "Calidesa-relacions".

	RANG	FREQÜÈNCIA
Bo	4 a 2,68	14
Moderat	2,67 a 1,34	32
Dolent	1,33 a 0	2
	TOTAL	48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 25. Distribució de freqüències de la dimensió "Calidesa-relacions".



Font: Elaboració pròpia

• ESTÀNDARDS D'ACOMPLIMENT

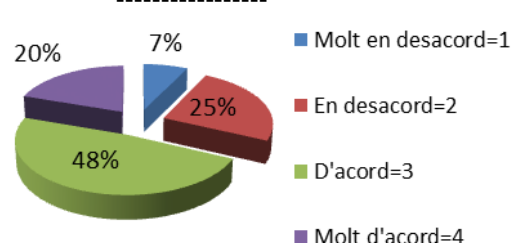
Més de la meitat de la mostra (68%) considera que el rendiment exigít per l'empresa és bastant alt i que en tot moment la gerència busca treure el millor d'ells per augmentar la productivitat, això genera que constantment hagin d'estar alerta i prendre decisions encertades per realitzar un bon acompliment. Tot i això, és la dimensió que valoren més positivament, ja que accepten que el treball que se'ls hi exigeix s'ajusta a allò que esperen de manera raonable i equitativa.

Taula 28. Distribució de freqüències de la dimensió "Estàndards d'acompliment".

	RANG	FREQÜÈNCIA
Bo	4 a 2,68	28
Moderat	2,67 a 1,34	20
Dolent	1,33 a 0	0
	TOTAL	48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 26. Distribució de freqüències de la dimensió "Estàndards d'acompliment".



Font: Elaboració pròpia

• SUPORT-COOPERACIÓ

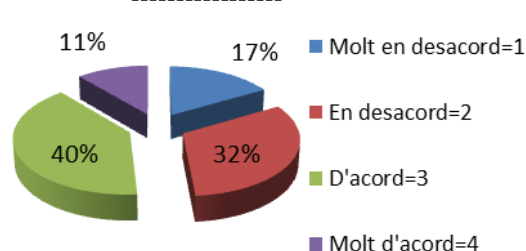
Tot i que les relacions són considerades com a "fredes" entre els treballadors, quasi la meitat dels enquestats ha valorat bastant bé el suport i la cooperació que rep, és a dir, tenen un sentiment d'equip que els ajuda a millorar el seu rendiment personal i grupal. D'aquesta manera, s'emfatitza el factor humà dins de l'organització, ajudant-se quan apareixen dificultats i confiant amb el treball i les capacitats dels altres.

Taula 29. Distribució de freqüències de la dimensió "Suport-cooperació".

	RANG	FREQÜÈNCIA
Bo	4 a 2,68	14
Moderat	2,67 a 1,34	33
Dolent	1,33 a 0	1
	TOTAL	48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 27. Distribució de freqüències de la dimensió "Suport-cooperació".



Font: Elaboració pròpia

- CONFLICTE

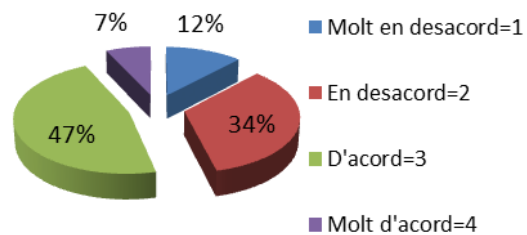
Els treballadors valoren també positivament les reaccions que sorgeixen quan apareix una crisi o diferents problemes que poden generar discrepàncies, ja que consideren que es pot comentar les coses en qualsevol moment i a qualsevol persona, independentment de la seva posició dins de l'organització. Per altra banda, també perceben que l'empresa fomenta aquesta mena de debats i té en compte noves aportacions, malgrat que siguin diferents de les de la gerència o dels superiors.

Taula 30. Distribució de freqüències de la dimensió "Conflicte".

	RANG	FREQÜÈNCIA
Bo	4 a 2,68	7
Moderat	2,67 a 1,34	40
Dolent	1,33 a 0	1
TOTAL		48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 28. Distribució de freqüències de la dimensió "Conflicte".



Font: Elaboració pròpia

- IDENTITAT

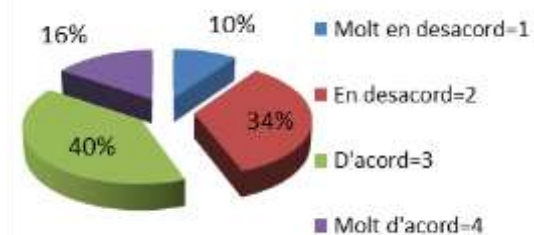
El 40% de la mostra sent que forma part d'un equip que funciona bé, a la vegada que percep bastant fidelitat per part del personal cap a la companyia, generant un ambient de responsabilitat que provoca que la gent no només miri pels seus propis interessos, sinó que es preocupi pel benestar general de l'organització

Taula 31. Distribució de freqüències de la dimensió "Identitat".

	RANG	FREQÜÈNCIA
Bo	4 a 2,68	15
Moderat	2,67 a 1,34	33
Dolent	1,33 a 0	0
TOTAL		48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 29. Distribució de freqüències de la dimensió "Identitat".



Font: Elaboració pròpia

D) Burnout

Per analitzar la variable Burnout s'ha d'estudiar conjuntament les seves tres dimensions, ja que són aquestes les que componen la malaltia i permeten valorar tots els aspectes i àmbits on pot tenir presència la patologia.

El seu caràcter tridimensional condiona la vida social, professional i personal de les persones, és per això, que per poder valorar la Síndrome és necessari veure com la mostra valora el cinisme, l'esgotament emocional i l'eficàcia professional que sent quan desenvolupa les seves tasques i competències laborals, només amb la visió global de les tres dimensions és possible emetre un diagnòstic correcte.

D'aquesta manera, en els casos on s'obtingui altes puntuacions en cinisme i esgotament, i baixes en la dimensió d'eficàcia professional, es podria evidenciar indicadors de presència de burnout.

En funció de la màxima i la mínima puntuació que es podria obtenir en cadascuna d'aquestes categories, s'han creat tres nivells: alt, moderat o baix:

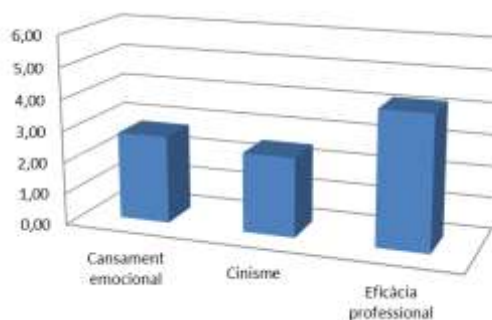
Taula 32. Rangs de classificació del Burnout.

SECCIONS	NÚM. DE ÍTEMS	ÍTEMS	PUNTUACIÓ PER ÍTEM	PUNTUACIÓ PER DIMENSIÓ	INDICIS DE BURNOUT	
Esgotament /Cansament emocional	5	1, 2, 3, 4, 6	De 0 a 6	De 0 a 30	BAIX	0 a 10
					MODERAT	10 a 20
					ALT	20 a 30
Cinisme	4	8, 9, 13, 14	De 0 a 6	De 0 a 24	BAIX	0 a 8
					MODERAT	8 a 16
					ALT	16 a 24
Eficàcia professional	6	5, 7, 10, 11, 12, 15	De 0 a 6	De 0 a 36	BAIX	24 a 36
					MODERAT	12 a 24
					ALT	0 a 12
TOTAL	15					

Font: Elaboració pròpia

La revisió general dels resultats de la mostra, a primera vista i sense entrar en detalls, aboca puntuacions per sobre de la mitjana en eficàcia professional (mitjana de 4,23), i puntuacions per sota del 3 per cansament emocional i cinisme (2,78 i 2,51 respectivament) com es mostra a l'Annex 7.8.

Gràfic 30. Distribució de freqüències de la variable "Burnout"



Font: Elaboració pròpia.

Per tant, de moment es podria descartar la presència de Burnout elevat en cadascuna de les seves tres categories per la gran majoria de treballadors, ja que es donen valoracions baixes en cinisme i esgotament, i altes en eficàcia professional.

A continuació s'estudia per cadascuna de les tres dimensions els resultats emesos per la mostra, amb l'objectiu d'acceptar la primera impressió que han abocat els resultats:

- CANSAMENT EMOCIONAL

La sensació de pesadesa, cansament, pèrdua d'energia o falta de motivació i força per executar la feina no és la tendència general de la majoria dels enquestats, tot i així, quasi la meitat ha sentit els símptomes entre "algunes vegades" i "regularment".

A través de l'anàlisi dels ítems de manera disgregada, s'observa que el factor que més incrementa el Burnout és l'esgotament emocional que senten per la seva feina, on la mitjana se situa amb un 3,3, existint fins a 9 persones que senten aquesta sensació "Tots els dies".

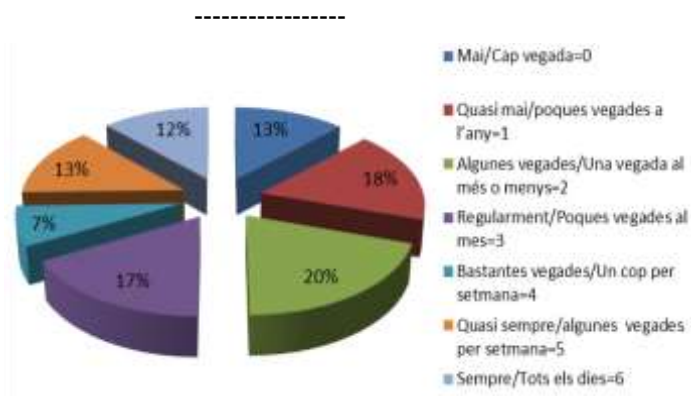
Contràriament a l'exposat anteriorment, tot i que poden arribar a percebre una sensació moderada d'esgotament emocional, consideren que la feina que realitzen no els hi produeix una tensió constant, únicament "una" o "poques vegades" al mes, així ho destaquen puntuant notes baixes a l'ítem 4, que recull aquest concepte.

Taula 33. Distribució de freqüències de la dimensió "Cansament emocional".

	RANG	FREQÜÈNCIA
Alt	6 a 4,01	10
Moderat	4 a 2,01	20
Baix	2 a 0	18
	TOTAL	48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 31. Distribució de freqüències de la dimensió "Cansament emocional".



Font: Elaboració pròpia

- CINISME

La representació del component interpersonal del burnout, el cinisme, tampoc es mostra elevat entre els 48 treballadors. La majoria sent que no ha perdut interès o entusiasme pel seu treball d'ençà que va començar a treballar, tampoc té la sensació d'haver-se tornat excessivament més cínic respecte a la utilitat, la transcendència o el valor de la seva feina.

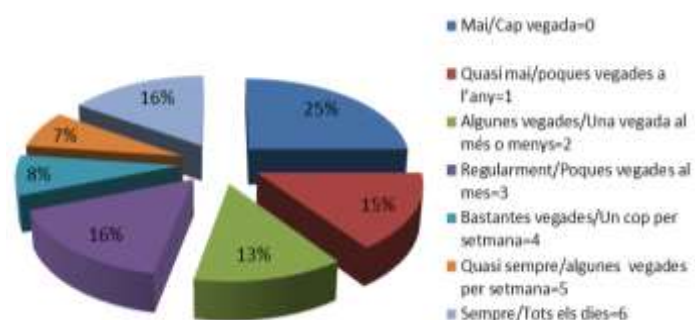
El fet que el cansament emocional sigui baix, també té certa incidència en aquesta dimensió, ja que el cinisme acostuma a ser la resposta d'autoprotecció que sorgeix de manera paral·lela quan apareix un excés en aquesta primera categoria i normalment es manifesta amb la disminució de les relacions, de la productivitat, de la motivació i de les ganes de treballar.

Taula 34. Distribució de freqüències de la dimensió "Cinisme".

	RANG	FREQÜÈNCIA
Alt	6 a 4,01	9
Moderat	4 a 2,01	18
Baix	2 a 0	21
	TOTAL	48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 32. Distribució de freqüències de la dimensió "Cinisme".



Font: Elaboració pròpia

• EFICÀCIA PROFESSIONAL

No existeix cap persona que hagi presentat un índex de burnout alt en la dimensió d'eficàcia professional, per tant, tota la mostra, en major o menor mesura, sent que pot resoldre de manera eficaç els problemes que sorgeixen a la feina.

A més a més, perceben que contribueixen efectivament amb tot allò que fa l'organització, en els terminis establerts i amb els estàndards de qualitat necessaris.

En aquesta dimensió té especial rellevància la pregunta número 15, que parla sobre la seguretat que senten els enquestats en relació a la seva eficàcia a l'hora de finalitzar les coses que fan en el seu treball, on més de la meitat (26 persones) sent que "Sempre" ho aconsegueix.

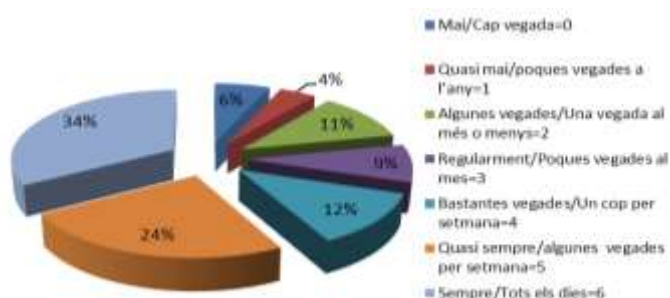
Per tant, analitzant la part més positiva, s'estaria parlant d'un grup sense sentiments d'incompetència i que considera que la feina que realitza s'ajusta a les seves expectatives. No obstant, si s'analitza la part contrària i més minoritària, s'observa que, tot i sentir-se productius i autosuficients, no acaben de contemplar que tot aquest esforç aboqui resultats, ja que més de la meitat (29 persones) té una sensació de no estar aconseguint gaires coses valuoses en el seu lloc de treball i, en cas de fer-ho, únicament amb una freqüència d'una o poques vegades al mes (ítem 12).

Taula 35. Distribució de freqüències de la dimensió "Eficàcia professional".

	RANG	FREQÜÈNCIA
Baix	6 a 4,01	27
Moderat	4 a 2,01	21
Alt	2 a 0	0
	TOTAL	48

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 33. Distribució de freqüències de la dimensió "Eficàcia professional".



Font: Elaboració pròpia

4.3.2. Anàlisi estadística bivariada

A) Variables sociodemogràfiques i Burnout

A través de l'anàlisi estadística s'ha comprovat la possible associació entre cadascuna de les variables estudiades per analitzar aspectes sociodemogràfics i les diferents dimensions del burnout, no trobant-se significació en cap d'elles, com s'explica més endavant.

En el cas de la prova de khi-quadrat (χ^2) de Pearson, aplicada entre les variables qualitatives, la condició principal que havia de complir per poder ser utilitzada era la següent:

- Les freqüències esperades no podien ser inferiors a 5 en més del 20% de les caselles, en cas contrari s'havien de reagrupar les categories en rangs diferents o utilitzar una altra prova.

Motiu pel qual a l'Annex 7.9, 7.10 i 7.11 s'han classificat de nou les categories de les variables per poder ser analitzades mitjançant el programa estadístic SPSS.

Taula 36. Coeficients de significació obtinguts mitjançant el programa estadístic SPSS entre les variables sociodemogràfiques i el Burnout.

	CANSAMENT EMOCIONAL	CINISME	EFICÀCIA PROFESSIONAL
Gènere	,686	,515	,575
Jerarquia laboral	,323	,325	,230
Nivell d'estudis	-	-	,788
Tipus de contracte	,754	,953	,575
Torn	-	-	,805
Estat civil	-	-	-
Edat	,386	,007	,912
Temps a l'empresa	,796	,311	,486
Nombre de fills	,374	,489	,634

Font: Elaboració pròpia

A la Taula 36 s'han classificat els coeficients de significació obtinguts per les dimensions "cansament emocional", "cinisme" i "eficàcia professional" i les variables sociodemogràfiques corresponents, com es pot observar, i com s'avançava anteriorment, cap d'elles, a excepció de l'edat, ha obtingut un valor inferior o igual a 0,05, motiu pel qual s'ha rebutjat la hipòtesi nul·la en "tots" els casos, incloent-hi el cas particular del nombre d'anys que tenen els enquestats.

Aquesta variable sociodemogràfica concreta, tot i comptar amb una significació de 0,007 amb la dimensió "cinisme" i, per tant, semblar que pot existir certa concordança entre les dues, l'estudi direccional mostrat a la Taula 37 ha acabat demostrant que, realment, aquesta dependència no existeix, ja que ha obtingut una significació aproximada molt més elevada (0,226), conduint a l'acceptació de la hipòtesi nul·la, la independència entre variables.

Taula 37. Estudi direccional de la variable sociodemogràfica "edat" i la dimensió "cinisme".

Medidas direccionales						
			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	-,171	,142	-1,211	,226
		EDAT dependiente	-,152	,126	-1,211	,226
		Cinisme dependiente	-,196	,162	-1,211	,226

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Font: Elaboració pròpia mitjançant el programa SPSS.

Per aquest motiu, en el cas d'estudi, les variables sociodemogràfiques que s'han considerat no tindrien cap relació amb els indicis de burnout detectats en alguns membres de la mostra. Els resultats s'allunyarien de les hipòtesis establertes pel tercer dels grups que s'esmentava en el capítol 3.2. *Factors de risc*, que defensaven l'existència d'una associació entre la Síndrome i les variables interpersonals o ambientals; tals com les relacions de parella, el gènere o l'estat civil.

En aquest sentit, tots aquells trets de la personalitat o aspectes sociodemogràfics individuals i laborals que condueixen a un desgast prematur, és a dir, que generalment es produeixen abans que el treballador entri en contacte amb l'ambient laboral on, possiblement, més endavant podrà desenvolupar la Síndrome, queden descartats com a causants de la malaltia. Així doncs, seran altres variables les que estaran provocant certs índexs d'esgotament, cinisme i poca eficiència professional entre la mostra estudiada.

B) Satisfacció laboral i Burnout

Per les 5 dimensions de la variable "satisfacció laboral" s'ha realitzat el mateix procediment que en l'apartat anterior, amb la diferència principal que, en aquest cas, sí que s'han trobat diferents associacions reals entre variables, com es mostra a la taula següent:

Taula 38. Coeficients de significació obtinguts mitjançant el programa estadístic SPSS entre les dimensions de la variable "satisfacció laboral" i el Burnout.

	CANSAMENT EMOCIONAL	CINISME	EFICÀCIA PROFESSIONAL
Satisfacció amb la supervisió	,008	,183	,912
Satisfacció amb l'ambient físic	,640	,849	,461
Satisfacció amb les prestacions rebudes	,034	,010	,486
Satisfacció intrínseca del treball	,096	0,005	,288
Satisfacció amb la participació	,053	,106	,435

Font: Elaboració pròpia

Començant per la primera d'elles, la satisfacció amb la supervisió en relació al cansament emocional, es determina un nivell de significació observat de 0,008. Aquesta relació es verifica posteriorment en l'estudi direccional, on a més a més d'abocar-nos una relació de proporció inversa, manté un valor p baix. Per tant, es podria considerar que quan una de les variables creix, l'altre decreix en certa mesura.

En el cas estudiat, tindria la seva lògica afirmar que contra més satisfets se senten els treballadors amb la supervisió que exerceixen els seus superiors sobre ells, menor és el cansament emocional, i viceversa, és a dir, quan senten que el control és excessiu, que són jutjats amb un tracte injust i no igualitari, que no reben el suport que necessitarien i que les relacions personals amb els seus immediats no són correctes, el cansament emocional s'eleva.

Taula 39. Estudi direccional de la dimensió "satisfacció amb la supervisió" i la dimensió "cansament emocional".

Medidas direccionales						
			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	-,361	,128	-2,829	,005
		Satisfacció amb la supervisió dependiente	-,319	,114	-2,829	,005
		Cansament emocional dependiente	-,416	,146	-2,829	,005

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Font: Elaboració pròpia mitjançant el programa SPSS

Seguint amb la tercera dimensió de la satisfacció laboral, que valora la percepció dels treballadors en relació a les prestacions rebudes, l'anàlisi estadística ha determinat que té certa dependència amb els diferents índexs de cansament emocional i cinisme detectats entre els enquestats. En ambdós casos, es tractaria d'una relació entre parells de variables negativa, és a dir, els parells serien discordants en obtenir-se una D de Somers inferior a 0.

Taula 40. Estudi direccional de la dimensió "satisfacció amb les prestacions rebudes" i la dimensió "cansament emocional".

Medidas direccionales						
			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	-,349	,121	-2,854	,004
		Satisfacció amb les prestacions rebudes dependiente	-,308	,107	-2,854	,004
		Cansament emocional dependiente	-,402	,140	-2,854	,004

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Font: Elaboració pròpia mitjançant el programa SPSS

Taula 41. Estudi direccional de la dimensió “satisfacció amb les prestacions rebudes” i la dimensió “cinisme”.

Medidas direccionales						
			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	-,301	,133	-2,273	,023
		Satisfacció amb les prestacions rebudes dependiente	-,267	,119	-2,273	,023
		Cinisme dependiente	-,344	,151	-2,273	,023

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Font: Elaboració pròpia mitjançant el programa SPSS

En virtut d'això, quan els treballadors estan satisfets amb les prestacions que reben, el cinisme i l'esgotament emocional és més baix, ja que senten que l'esforç que realitzen és proporcional a les recompenses que aconseguixen, siguin econòmiques o en forma de major possibilitat de promocionar o de seguir formant-se.

Per últim, existeix un nou lligam entre la satisfacció intrínseca del treball i l'augment o disminució del cinisme entre el personal. Els resultats aboquen que quan els treballadors se senten més feliços amb tot allò què els hi aporta i ofereix la seva tasca: objectius i metes, oportunitats de destacar, possibilitats de fer el què més els hi agrada i on se senten còmodes, entre d'altres, perceben menor despersonalització i dissociació amb el seu entorn o amb la realitat més propera que els rodeja.

Aquest paral·lelisme, com es mostra a la *Taula 42*, es tradueix en un valor de -0,301 a l'anàlisi direccional.

Taula 42. Estudi direccional de la dimensió “satisfacció intrínseca del treball” i la dimensió “cinisme”.

Medidas direccionales						
			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	-,329	,127	-2,593	,010
		Satisfacció intrínseca amb el treball dependiente	-,292	,114	-2,593	,010
		Cinisme dependiente	-,376	,144	-2,593	,010

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Font: Elaboració pròpia mitjançant el programa SPSS

De l'estudi anterior s'extreu que les variables relacionades amb la satisfacció laboral i que recullen alguns dels aspectes classificats com a factors de risc amb origen organitzacional: control laboral, projecció i formació, demanda o càrrega laboral, etc. Tenen una incidència elevada a l'hora de desenvolupar la Síndrome d'esgotament professional, per tant, els resultats seguien la tendència de Maslach (2009) i altres investigadors, que consideraven aquestes variables com a principals causants.

Tot i així, havent estudiat que normalment es necessita més d'una combinació o interacció entre factors, i que normalment no és únicament causa del treball, sinó que també pot influenciar aspectes intrapersonals que aboquin a un desajust, agafa especial importància l'estudi de la variable "satisfacció laboral".

Aquesta variant ofereix informació directa no només dels aspectes del treball, sinó també dels sentiments o emocions que el treballador desenvolupa envers aquest i, que per tant, permeten analitzar en certa mesura les pròpies característiques cognitives de la persona i l'existència o no dels mecanismes que permeten una estabilitat emocional en totes les àrees d'acompliment.

Per tant, se seguiria considerant com a vàlida la teoria de la combinació o interacció de factors de Leiter (1988), ja que la relació entre uns factors i els altres és significativa, és a dir, existeix cert lligam, però és difícil predir quins presenten major o menor incidència en la mostra quan sorgeix un cas de burnout.

C) Clima laboral i Burnout

L'últim cas analitzat mitjançant estadística bivariada ha estat el corresponent a "clima laboral" i la seva relació, o no, amb el "burnout". Com és previsible, i partint que des d'una vessant perceptiva més grupal i compartida per tots els membres recull aspectes molt similars a les dimensions del qüestionari de satisfacció laboral, estudiades en l'apartat anterior, on ja s'han registrat variables relacionades; també s'han obtingut relacions de dependència entre algunes de les categories en aquest apartat.

La primera d'elles, com s'anticipava, s'ha donat entre les recompenses i el cansament emocional, que engloba característiques semblants a la "satisfacció amb les prestacions rebudes" del punt anterior. En aquest cas, la significació obtinguda ha estat de 0,004, com es veu a la *Taula 43*:

Taula 43. Coeficients de significació obtinguts mitjançant el programa estadístic SPSS entre les dimensions de la variable "clima laboral" i el Burnout.

	CANSAMENT EMOCIONAL	CINISME	EFICÀCIA PROFESSIONAL
Estructura organitzacional	,215	,106	,435
Responsabilitat	,997	,520	,853
Recompensa	,004	,378	,486
Risc	,705	,282	,002
Calidesa - Relacions	,440	,325	,936
Estàndards d'acompliment	,093	,504	,883
Suport – Cooperació	,197	,325	,174
Conflicte	-	-	,124
Identitat	,685	,310	,025

Font: Elaboració pròpia

Una altra categoria que apareix relacionada amb alguna de les tres dimensions del burnout és el "risc", aquest factor del clima organitzacional valora en quina mesura les persones perceben que la institució assumeix riscos amb la finalitat d'aconseguir els objectius proposats, així com altres decisions que contribueixen a la millora de l'organització, la competitivitat, la productivitat i

l'efectivitat.

Entre els 48 enquestats s'ha detectat que quan l'empresa no assumeix els riscos que ells consideren que hauria de prendre, l'eficàcia professional baixa, per tant, es donen més casos de persones amb sentiment de poca plenitud, incompetents i que no saben si realitzen adequadament la seva feina. Especialment succeeix perquè el seu punt de referència, l'organització, tampoc ho fa o no ho realitza de la forma que a ells els hi agradaria.

Aquesta relació proporcional i positiva s'adjunta a la taula següent:

Taula 44. Estudi direccional de la dimensió "risc" i la dimensió "eficàcia professional".

Medidas direccionales						
			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	,445	,114	3,631	,000
		Risc dependiente	,423	,116	3,631	,000
		Eficàcia professional dependiente	,469	,120	3,631	,000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Font: Elaboració pròpia mitjançant el programa SPSS

Continuant amb l'última de les dimensions analitzades estadísticament, es troba que l'eficàcia professional té certa relació amb la percepció d'identitat i sensació de pertinença que senten els treballadors. En aquest cas, contra més conceben la unió com a valor fonamental i més es preocupen pel benestar individual, dels companys i de l'organització en general, més eficaços professionalment es mostren.

Taula 45. Estudi direccional de la dimensió "identitat" i la dimensió "eficàcia professional".

Medidas direccionales						
			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	,322	,126	2,455	,014
		Identitat dependiente	,302	,122	2,455	,014
		Eficàcia professional dependiente	,345	,135	2,455	,014

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Font: Elaboració pròpia mitjançant el programa SPSS

5. CONCLUSIONS

En primer lloc, s'ha vist que la Síndrome de Burnout ha ressorgit amb més força durant els últims anys: el context canviant, l'augment de la competitivitat, la necessitat d'especialització, la globalització de mercats, el major estrès de la societat, la dificultat per desconnectar, la sobrecàrrega laboral i l'autoexigència que requereix mantenir-se en un lloc de treball en temps de dificultats econòmiques, han convertit el patiment en una "malaltia" creixent del segle XXI. Tant és així, que per primera vegada des del seu origen, ha estat aquest any, el 2019, on s'ha considerat com a tal per l'Organització Mundial de la Salut (OMS).

Exterioritzada amb baixa autoestima, percepció distorsionada, cansament, desmotivació, aïllament, despersonalització o desgast, entre multitud d'altres símptomes, ha començat a deixar petjada en multitud d'organitzacions a través de la disminució de la productivitat i l'augment de les baixes laborals que comporta. Motiu pel qual ha començat a evidenciar-se la necessitat de prendre mesures que permetin prevenir-la o, en els pitjors dels casos, pal·liar-ne les seves conseqüències. Entre aquestes tècniques, ha començat a estendre's la formació als treballadors amb l'objectiu de capacitar-los i habilitar-los en l'afrontament de les noves exigències que es demandaran d'ells, de manera que puguin desenvolupar els mecanismes adequats d'adaptació.

Tot i així, a vegades les mesures d'orientació individuals no són suficients i requereixen més inversió per tal que tinguin efecte a tota l'organització, ja sigui millorant el contingut de les tasques que realitzen, redissenyant llocs de treball, millorant les condicions laborals dels treballadors o realitzant altres canvis que evitin l'aparició o increment de la malaltia.

Composta per tres dimensions: el cansament emocional, la despersonalització i la baixa realització personal i associada a multitud de factors de risc que poden desencadenar en burnout, l'estudi aplicat a cada empresa requereix, primer de tot, una determinació de totes les variables que puguin tenir incidència per, posteriorment, avaluar fins a quin punt, aquestes es presenten relacionades amb els nivells de burnout detectats entre la mostra.

A través de la revisió de la literatura, s'ha vist que les principals variables que els investigadors consideren com a importants en l'avaluació són les intrapersonals, les organitzacionals i les interpersonals o ambientals. En l'estudi que s'ha portat a terme en el present treball s'han intentat analitzar totes mitjançant tres qüestionaris que, en la mesura que era possible, les englobava entre les seves preguntes.

Els resultats que han abocat aquests mitjans de recollida de dades han permès destacar l'existència de nivells de burnout parcialment moderats i baixos a l'organització, no havent-se detectat cap persona que presentes símptomes alts en totes les tres dimensions. No obstant, sí que es donen casos on els participants han sentit els efectes elevats en una o dues de les dimensions en particular, motiu pel qual és important determinar quina situació els pot haver motivat a patir-ho.

Entre les variables sociodemogràfiques no es podria determinar que es trobés aquest origen, ja que no s'ha establert cap categoria que es relacionés directament amb el burnout. Tot i així, el perfil de la majoria de casos on s'obté major puntuació és el d'una dona, operaria, sense estudis, que té un contracte indefinit, treballa durant el torn de nit, està casada, té menys de 48 anys, té fills i fa menys de 10 anys que treballa a l'empresa.

Com afirmen molts autors, aquesta situació podria deure's a la major predisposició de les dones a patir la Síndrome, especialment quan aquestes tenen fills i han de compaginar la vida laboral i familiar simultàniament, exercint encara un paper principal en les tasques domèstiques i en la cura

dels fills. A més a més, que no comptin amb estudis universitaris i que tinguin més de 48 anys també és entès com a factors de risc per alguns investigadors, per una banda perquè no han adquirit les capacitats de desenvolupar certs coneixements i habilitats que s'aprenen amb la formació, i per l'altra, que porten més temps treballant i es troben més esgotades i despersonalitzades en la seva tasca diària que una persona jove que s'inicia al món laboral i comença amb les expectatives i la il·lusió intacta.

Tot i així, és important incidir en el fet que no s'han trobat relacions en la mostra estudiada entre aquestes variables i la Síndrome, situació molt contrària al que ha succeït amb les variables organitzacionals, que es recullen en gran mesura mitjançant l'estudi de la satisfacció laboral i el clima organitzacional, on sí han aparegut indicis de dependència.

Les connexions aconseguides entre els parells de variables "satisfacció laboral" i "burnout" s'han donat en tres casos: el primer d'ells sorgeix entre la satisfacció amb la supervisió i el cansament emocional ($p = 0.008 < 0.05$ i d de Somers = -0.361), el segon entre la satisfacció amb les prestacions rebudes i les dimensions cansament emocional ($p = 0.034 < 0.05$ i d de Somers = -0.349) i cinisme ($p = 0.010 < 0.05$ i d de Somers = -0.301) i, el tercer, entre la satisfacció intrínseca del treball i el cinisme ($p = 0.005 < 0.05$ i d de Somers = -0.329).

Pel que respecta a les dimensions que s'atribueixen a les variables "clima laboral" i "burnout", s'han identificat relacions entre les recompenses i el cansament emocional; així com entre el risc i l'eficàcia professional ($p = 0.002 < 0.05$ i d de Somers = 0.445). En últim lloc, també s'ha observat certa dependència entre aquesta dimensió del burnout i la identitat que senten els treballadors amb l'organització ($p = 0.025 < 0.05$ i d de Somers = 0.322).

D'aquests lligams es pot concloure l'existència d'una associació estadísticament significativa entre diversos aspectes del treball i el burnout. En el cas de les variables relacionades amb les dimensions "cansament emocional" i "cinisme", s'observa que les relacions són inversament proporcionals (valors negatius en els estudis direccionals), és a dir, quan augmenten unes, les altres disminueixen, i viceversa. El contrari succeeix amb les variables relacionades amb "eficàcia professional", que comparteixen relacions positives amb les seves respectives parelles, és a dir, quan creixen o decreixen ho fan simultàniament.

Per tant, quan augmenta la satisfacció amb la supervisió, les prestacions, les remuneracions o la satisfacció intrínseca del treball, els treballadors se senten menys cíncics i esgotats emocionalment i augmenta la seva implicació amb la feina i l'organització. Paral·lelament, quan perceben que l'empresa assumeix riscos i que formen part de l'organització gràcies a la fomentació de la implicació, la cooperació i els valors de pertinença; l'eficàcia professional puja, i se senten més compromesos.

Si s'analitzen aquestes dimensions individualment, s'observa que la satisfacció amb la supervisió es moderadament dolenta a l'empresa, ja que dels 48 enquestats només 12 se senten plenament satisfets. El mateix succeeix amb les recompenses, on l'estudi estadístic univariante del clima laboral ha demostrat localitzar-les en la pitjor posició de les 9 dimensions estudiades. Els treballadors no acaben de considerar que aquesta sigui proporcional a tot l'esforç i dedicació que apliquen, i agrairien major formació, promoció i reconeixement. En aquest aspecte, esdevindrien punts crítics a millorar una vegada s'ha descobert que tenen certa incidència amb el burnout.

Situació similar es donaria entre la satisfacció intrínseca del treball, el risc i la identitat que presenten els enquestats amb l'empresa, que tot i que en aquest cas obtenen puntuacions favorables entre els resultats obtinguts per la mostra, no deixen d'estar relacionades amb la Síndrome, motiu pel qual han de seguir treballant-se i millorant-se per no convertir-se en fonts desencadenants de la malaltia.

A grans trets, l'organització estudiada hauria de prendre consciència de les necessitats del moment i fomentar noves i millors condicions de treball, millorar la comunicació i presa de decisions, potenciar la formació del capital humà, comprendre que el creixement de la productivitat i del valor de l'empresa depèn de potenciar l'actiu més valuós que té, les persones, i no per oferir més treball sense importar la qualitat d'aquest.

En aquest procés de transformació, la gestió de recursos humans esdevindrà clau per orientar les estratègies de millora i aconseguir l'èxit organitzacional. En aquest recorregut serà fonamental comptar amb el compromís de tots els membres de l'empresa i posicionar com a primordial el tracte digne als treballadors, anivellant el seu potencial i les seves capacitats amb els objectius que es volen obtenir.

En cas de trobar-se carències o no aconseguir-se l'equilibri, també s'haurà de buscar nous talents que s'adaptin als llocs específics de treball, ja que moltes vegades és la pròpia empresa qui posiciona erròniament a treballadors sense les habilitats i les competències necessàries a desenvolupar funcions en un lloc que no els hi correspon. Aquestes situacions provoquen en el treballador un estat d'angoixa i un gran desajust o conflicte de rol que incrementa el seu malestar.

En el cas concret de l'organització estudiada, on l'activitat que realitza la mostra és molt monòtona i repetitiva, el risc de sobrepassar els límits de burnout són alts, per tant, d'alguna manera s'hauria de fomentar la rotació d'activitats per tal que els treballadors poguessin variar les seves tasques i trobessin major diversitat en el seu dia a dia laboral.

Malgrat ser un component que valoren positivament en mostrar-se d'acord amb aspectes com la definició i l'estructuració de les tasques i l'estructura organitzacional en general, s'hauria de complementar amb l'oferiment de major autonomia, formació i, especialment, participació, ja que és en aquest últim punt on les aportacions i contribucions que senten que poden oferir els treballadors és molt baixa, existint fins a 29 persones que es presenten com a "insatisfetes" davant d'aquestes qüestions.

6. BIBLIOGRAFIA

Aguas, A. M., Vargas, L. V., Millán, G., Guzman M. F. & Ferrer, M. (2015). Presencia del síndrome de burnout en los estudiantes de odontología y optometría de la universidad Santo Tomás en el año 2015 (Treball de grau presentat per optar al títol d'Odontòleg). Recuperat de <https://bit.ly/2HubMiZ>

Alamillos, A. (5 d'agost del 2018). La ansiedad, la enfermedad ignorada del precariado laboral en la España post-crisis. *Cuartopoder*. Recuperat de <https://bit.ly/2LcdHHS>

Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M. E., & Domínguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista española de salud pública*, 78, 505-516. Recuperat de <https://bit.ly/2wdENJr>

Ali El Sahili, L. F. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. Manual Moderno. Recuperat de <https://bit.ly/30CXy7a>

Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral (18 de setembre del 2018). *La duración de las bajas por contingencias comunes se mantiene estable desde 2007*. Recuperat de <https://bit.ly/30DIICE>

Atance, J. C. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista española de salud pública*, 71, 293-303. Recuperat de <https://bit.ly/2WTLKv6>

Bakker, A., Van Der Zee, K., Lewig, K., & Dollard, M. (2010). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of social psychology*, 146(1), 31-50. Recuperat de <https://bit.ly/2HvZqH6>

Barraza, A., Carrasco, R., & Arreola, M. G. (2007). Síndrome de burnout: un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango. *Investigación Educativa Duranguense*, (6), 64-73. Recuperat de <https://bit.ly/2McmgZ4>

Bermejo L. & Prieto M. (2005). Creencias irracionales en profesores y su relación con el malestar docente. *Clínica y Salud*, 16(1), 45-64. Recuperat de <https://bit.ly/2VRQtki>

Brera, S. (2016). *Importancia de la preparación psicológica en los trabajadores humanitarios: prevención del burnout mediante la práctica del mindfulness* (Treball Final de Màster). Recuperat de <https://bit.ly/2HvOOYU>

Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores AG de Chile* (Memòria per optar al títol de Psicòleg). Recuperat de <https://bit.ly/2Ql7ItA>

Caballero, C. C., Hederich, C. & Palacio J. E. (2009). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores Asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 131-146. Recuperat de <https://bit.ly/2VE0VXS>

Calvete, E., & Villa, A. (1999). Estrés y burnout docente: influencia de variables cognitivas. *Revista de educación*, (319), 291-303. Recuperat de <https://bit.ly/2QfKIH8>

Campo, L. & Ortégón, A. (2012). Síndrome de Burnout: una revisión teòrica (Tesi doctoral). Recuperat de <https://bit.ly/2MgoFSz>

Carlin, M., & Garcés los Fayos, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(1), 169-180. Recuperat de <https://bit.ly/2YFXlhB>

Carpio, D. C. (2008). *Comparación de tres instrumentos de medición para la evaluación del burnout* (Tesi doctoral). Recuperat de <https://bit.ly/2VV3fyJ>

De Troyer, M. (2012). Burnout. *Laboreal*, 5(2). Recuperat de <https://bit.ly/2VC1hhy>

De Valle, M. J., Hernández, I. E., Zúñiga, M. L., & Martínez, P. (2015). Sobrecarga y Burnout en cuidadores informales del adulto mayor. *Enfermería universitaria*, 12(1), 19-27. Recuperat de <https://bit.ly/2HwTRZh>

Domínguez, J. M. (2010). *Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y síndrome de burn-out, y su relación con el autoconcepto, la adaptación de conducta y la personalidad, en trabajadores de atención a la salud* (Tesi doctoral). Recuperat de <https://bit.ly/2HPuTD5>

Duque M. (28 de gener del 2012). Origen y consecuencias en el síndrome del desgaste profesional ("burn out). *El Día.es*. Recuperat de <https://bit.ly/2WltkGr>

Durán, M. A., Extremera, N., & Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en educación primaria, secundaria y superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(1), 45-62. Recuperat de <https://bit.ly/2U0BNdx>

Feliu, S. (6 de setembre del 2018). *¿En qué se diferencia el burnout del estrés laboral y de la depresión?*. Recuperat de <https://bit.ly/2QlUVAo>

Fonseca, M., Sanclemente, G., Hernández, C., Visiedo, C., Bragulat, E., & Miró, O. (2010). Residentes, guardias y síndrome de burnout. *Revista clínica española*, 210(5), 209-215. Recuperat de <https://bit.ly/2HAhDUI>

Freudenberger H. J. (1989). Burnout, Loss, Grief & Care. *Taylor and Francis online*, 3:1-2, 1-10. Recuperat de <https://bit.ly/2VWhTp6>

Garcés de los Fayos, E. J. (2012). *Burnout en deportistas: un estudio de la influencia de variables de personalidad, sociodemográficas y deportivas en el síndrome* (Tesi doctoral). Recuperat de <https://bit.ly/2VzXEZH>

García. P., Barrientos, Gatica, M.J., Cruz, E.R., Luis, K., Vargas, R., Hernández, J., Ramos, V., & Macías, D. (2016). Factores que detonan el síndrome de burn-out. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA*, 5(9), 105-128. Recuperat de <https://bit.ly/2Wj3wL1>

Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 15(2), 261-268. Recuperat de <https://bit.ly/2HOfDGV>

Gil-Monte, P. R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5). Recuperat de <https://bit.ly/2i6KTle>

Gil-Monte, P. R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología en estudio*, 7(1), 3-10.

Recuperat de <https://bit.ly/2cBNKEi>

Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19 (2), 181-197. Recuperat de <https://bit.ly/2M2tfUI>

Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout). En Profesionales de Enfermería. *Revista electrónica Interacão Psy.* 1(1), 19-33. Recuperat de <https://bit.ly/1qWsbLS>

Gil-Monte, P. R. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT)(Burnout): desarrollo y estrategias de intervención. Ponència presentada en el *Congreso penitenciario internacional: la función social de la política penitenciaria*. Barcelona. Recuperat de <https://bit.ly/2HLfAvg>

Gil-Monte, P. R. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural. *Informació psicológica*, (91-92), 4-11. Recuperat de <https://bit.ly/2weXTiw>

Hernández, T. J., Terán, O.E., Navarrete, D. M., & León, A. (1986). El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Revista Electrónica de ICEA*, 5, 50-68. Recuperat de <https://bit.ly/2PLio1E>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (200'). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Recuperat de <https://bit.ly/1TIRaIF>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (200'). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Recuperat de <https://bit.ly/1IoRhDq>

Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208. Recuperat de <https://bit.ly/2JAIFOn>

Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9(4), 297-308. Recuperat de <https://bit.ly/2M2OdCu>

Leiter, M. P., Nicholson, R., Patterson, A., & Spence, H. K. (2011). Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo como demandas y recursos laborales: Un modelo de burnout y engagement. *Ciencia y Trabajo*, 13(41), 143-151. Recuperat de <https://bit.ly/2HKBEpQ>

Llanque, P. A. (2014). Rasgos de personalidad y síndrome de Burnout en personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del "Hospital de Clínicas" de la ciudad de La Paz. *Revista de Investigacion Psicológica*, (12), 93-115. Recuperat de <https://bit.ly/2QiA8it>

López, A. (2017). *El síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega* (Tesi doctoral). Recuperat de <https://bit.ly/2Jx0Of3>

López, E. J. (2006). Variables predictoras del síndrome de burnout en profesores y alumnos. *Aladis.net La revista de educación*, 9(1). Recuperat de <https://bit.ly/2HnpgiR>

Margarita, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, Vol. 10, no. 2 (jul.-dic. 2007); p. 117-125. Recuperat de <https://bit.ly/2Ncofbh>

Marrero, M. L., & Grau, J. (2005). Síndrome de Burnout en médicos que trabajan en unidades de cuidados intensivos neonatales. *Psicología y Salud*, 15(1), 25-32. Recuperat de <https://bit.ly/2Wj4s1Z>

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. Recuperat de <https://bit.ly/2JxKxq3>

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43. Recuperat de <https://bit.ly/2pxSYWk>

Mateo, I. (16 de gener del 2017). *Cómo son las personalidades A, B y C*. Recuperat de <https://bit.ly/2IXQcFB>

Meliá, J.L. et al. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional [Factorial structure, reliability and validity of the S21/26 Job Satisfaction Questionnaire: An instrument with dichotomous format oriented to the professional psychologists]. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39. Recuperat de <https://bit.ly/2I80v78>

Melita, A., Cruz, M., & Merino, J. (2008). Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región, Chile. *Ciencia y enfermería*, 14(2), 75-85. Recuperat de <https://bit.ly/2QoL3aN>

Moreno, B., Garrosa, E., & González, J. L. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 151-171. Recuperat de <https://bit.ly/2d6Wlu2>

Moreno, B., Garrosa, E., Benavides, A.M., & Gálvez, M. (2003). Estudios transculturales del burnout: los estudios transculturales Brasil-España. *Revista Colombiana de psicología*, 12, 9-18. Recuperat de <https://bit.ly/2w9PD3g>

Moriana J. A., & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621. Recuperat de <https://bit.ly/2U1tiP7>

Olivares, V., & Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales Fortalezas y debilidades del "Maslach burnout inventory" (MBI). *Ciencia & Trabajo*, 11, 160-167. Recuperat de <https://bit.ly/2VH8jSd>

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. Recuperat de <https://bit.ly/2QjJkU7>

Organización Mundial de la Salud (2006). *Prevención del suicidio un instrumento en el Trabajo*. Recuperat de <https://bit.ly/2LYexNP>

Ortega, C., & López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas1. *International journal of clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160. Recuperat de <https://bit.ly/2JDQj9Z>

Ortiz, M., Castelví, M., Espinoza, L., Guerrero, R., Lienqueo, P., Parra, R. et al. (2012). Tipos de personalidad y síndrome de burnout en educadoras de párvulos en Chile. *Universitas Psychologica*, 11(1), 229-239. Recuperat de <https://bit.ly/2VSY4UC>

Otero, J. M. (2012). *Estrés laboral y burnout en profesores de Enseñanza Secundaria*. Ediciones Díaz de

Santos.

Peiró, J. M. (2015). El Burnout en el marco del análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Treball presentat en el *VI Jornadas de Psicosociología Laboral de Osalan*, Cruces-Barakaldo, Biscaia. Recuperat de <https://bit.ly/2M3dFYp>

Porras, N. (2010). *Variables psicosociológicas y burnout en sanitarios* (Tesi doctoral). Recuperat de <https://bit.ly/2QfLfJ7>

Roth, E. & Pinto, B. (2010). Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de la Paz. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 8(2), 62-100. Recuperat de <https://bit.ly/2QiAy8U>

Rubio, J. C. (2003). *Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria* (Tesi doctoral). Recuperat de <https://bit.ly/2HPdiOF>

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "Engagement": ¿Una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134. Recuperat de <https://bit.ly/21ug8w3>

Seguridad social (2018). *Ejercicio 2018*. Recuperat de <https://bit.ly/30Ajs2>

Torres, B. San Juan, C., Riviero, A. M., Herce, C. & Achucarro, C. (1997). "Burnout" profesional: ¿Un problema nuevo?: reflexiones sobre el concepto y su evaluación. *Revista de psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 13(1), 23-50. Recuperat de <https://bit.ly/30CW1xW>

Redacció CepymeNews (6 de febrer del 2018). España es el país europeo con más estrés laboral. *CepymeNews*. Recuperat de <https://bit.ly/2VVfnzr>

Romero, D. (19 d'abril del 2017). *España deprimida: Tristeza, ansiedad y bajas médicas... ¿simulación o un problema real?*. Recuperat de <https://bit.ly/2LZXV8z>

Useche, M. J. (2008). *Factores de personalidad relacionados con el síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B y C* (Treball de postgrau). Recuperat de <https://bit.ly/2HuhfXk>

7. ANNEXES

7.1. Qüestionari de Satisfacció Laboral S20/23

Califique con una cruz **X** las siguientes alternativas de acuerdo con el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo:

		Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4	El salario que usted recibe							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							
9	La ventilación de su lugar de trabajo							
10	La temperatura de su local de trabajo							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							
12	Las oportunidades de promoción que tiene							
13	Las relaciones personales con sus superiores							
14	La supervisión que ejercen sobre usted							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa							
18	El apoyo que recibe de sus superiores							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa							
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales							

7.2. Qüestionari sobre Clima Organitzacional

Califique con una cruz **X** las siguientes alternativas en función del grado de acuerdo o desacuerdo que le producen los distintos aspectos de su trabajo:

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4
1	En esta organización las tareas están claramente definidas				
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas				
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones				
4	Conozco claramente las políticas de esta organización				
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización				
6	En esta organización no existe mucho papeleo para hacer las cosas				
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta				
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar				
10	Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan				
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales, en esta organización, casi todo se verifica dos veces				
12	A nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos				
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado				
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo				
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismas				
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas				
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda				
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas				
20	Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo				
21	En esta organización hay muchísima crítica				
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo				
23	Cuando cometo un error me sancionan				
24	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos si hacemos las cosas lentas pero correctamente.				
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos				
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia				
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad				
28	Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea				
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa				
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				
31	Es bastante difícil llegar a las personas en esta organización				
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.				

33	Las relaciones gerencia-trabajadores tienden a ser agradables				
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto				
35	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar				
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal				
37	La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien				
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño				
39	Me siento orgulloso de mi desempeño				
40	Si me equivoco, las cosas van mal con los superiores				
41	En esta organización la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización				
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente uno de otro				
43	Mi jefe(a) y compañero(a)s me ayudan cuando tengo una labor difícil				
44	La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.				
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos				
46	La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable				
47	La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos				
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes				
49	Lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible				
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización				
51	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien				
52	Siento que hay mucha lealtad por parte del personal hacia la compañía				
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses				

7.3. Qüestionari sobre variables sociodemogràfiques

Indique con una cruz **X** las alternativas que más se ajusten a usted:

Género: Masculino ☐ Femenino ☐

Jerarquía laboral: Directivo(a) ☐ Empleado(a) ☐ Operario(a) ☐

Nivel de estudios: Con estudios universitarios ☐ Sin estudios universitarios ☐

Tipo de contrato: Contrato indefinido ☐ Contrato temporal ☐

Turno: Mañana ☐ Tarde ☐ Noche ☐

Estado civil: Soltero(a) ☐ Casado(a) ☐ Separado(a) ☐ Divorciado(a) ☐ Viudo(a) ☐ Unión libre ☐

Edad: Menor de 18 años ☐ 18-27 años ☐ 28-37 años ☐ 38-47 años ☐ 48 o más años ☐

Tiempo en la empresa: Menos de 1 año ☐ De 1 a 5 años ☐ De 6 a 10 años ☐ De 11 a 15 años ☐ Más de 15 años ☐

Número de hijo(a)s: Ninguno ☐ 1 ☐ 2 ☐ Más de 2 ☐

7.4. Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) (versió espanyola)

Califique con una cruz **X** las siguientes alternativas en función de la frecuencia con la que percibe las cuestiones que se presentan a continuación:

		Nunca/Ninguna vez	Casi nunca/Pocas veces al año	Algunas veces/Una vez al mes o menos	Regularmente/Pocas veces al mes	Bastantes veces / Una vez por semana	Casi siempre/Algunas veces por semana	Siempre/Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Estoy “consumido” al final de un día de trabajo							
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo							
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí							
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo							
6	Estoy “quemado” por el trabajo							
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización							
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto							
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo							
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto							
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo							
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto							
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo							
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo							
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas							

- Puntuació obtinguda per pregunta:

- Puntuació obtinguda per pregunta:

[illegible]79

- Puntuació obtinguda per dimensió:

	Satisfacció amb la supervisió	Satisfacció amb l'ambient físic	Satisfacció amb les prestacions	Satisfacció intrínseca del treball	Satisfacció amb la participació
1	2,83	4,40	3,60	3,25	5,33
2	5,33	6,20	5,80	5,50	5,67
3	4,50	4,60	4,80	6,25	5,00
4	6,17	5,20	6,40	6,00	5,67
5	2,00	2,00	3,00	1,75	2,00
6	2,00	4,60	3,40	3,25	3,00
7	3,67	3,80	3,80	3,50	1,00
8	4,00	2,60	3,80	4,00	2,00
9	5,17	3,20	4,80	4,50	2,67
10	6,00	4,40	4,80	5,50	5,67
11	4,17	4,60	5,60	6,50	1,67
12	3,83	3,40	4,00	3,75	3,67
13	3,50	3,60	3,60	4,25	3,67
14	1,00	3,40	2,60	4,00	1,67
15	2,83	2,80	3,80	3,75	2,00
16	3,50	1,60	3,80	5,00	2,67
17	3,33	6,00	4,00	3,00	2,00
18	2,33	3,80	3,60	2,00	3,33
19	6,00	7,00	6,20	6,25	6,00
20	3,83	4,60	5,00	6,00	3,67
21	3,50	3,20	2,00	4,00	4,00
22	7,00	6,20	6,60	5,50	7,00
23	4,17	5,40	4,60	4,50	4,67
24	4,17	2,20	2,60	4,75	5,00
25	2,83	2,80	3,40	3,75	4,33
26	6,17	5,80	6,20	4,50	6,33
27	2,33	3,20	4,00	3,50	2,33
28	5,33	5,20	3,80	2,50	3,00
29	2,83	4,80	4,00	3,75	2,67
30	3,00	5,00	2,00	5,00	4,33
31	2,00	4,20	3,80	5,25	4,00
32	2,83	5,20	4,00	2,00	1,00
33	3,67	4,40	3,80	2,00	3,33
34	4,50	4,80	4,40	4,50	4,00
35	4,00	4,80	4,20	2,75	2,33
36	4,83	4,00	4,00	2,00	4,33
37	3,50	3,20	4,60	4,75	3,00
38	5,50	6,40	5,80	6,50	3,00
39	4,17	3,80	4,20	4,50	3,00
40	4,17	6,20	5,40	4,75	5,00
41	3,33	3,60	3,80	3,25	2,00
42	3,00	3,40	3,00	2,75	2,00
43	2,83	4,60	2,40	5,50	5,67
44	6,00	6,60	6,40	6,00	6,67
45	4,67	4,00	5,00	4,75	4,67
46	4,00	4,80	3,80	4,25	3,67
47	6,50	5,60	5,60	5,50	4,67
48	6,67	6,00	5,80	6,00	4,33

NOTA MÍNIMA DETECTADA	1	1,6	2	1,75	1
NOTA MÀXIMA DETECTADA	7	7	6,6	6,5	7
NOTA MITJANA DIMENSIO	4,03	4,40	4,28	4,31	3,72

Núm pers.	Insatisfacció	1 a 3	14	6	7	9	20
	Satisfacció moderada	3,01-5	22	28	30	25	19
	Satisfacció alta	5,01-7	12	14	11	14	9
TOTAL			48	48	48	48	48

- Puntuació obtinguda per pregunta i dimensió:

			Molt insatisfet=1 Bastant insatisfet=2 Una mica insatisfet=3 Indiferent=4 Una mica satisfet=5 Bastant satisfet=6 Molt satisfet=7									
SUPERVISIÓ	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	13	2	6	7	7	11	10	5	48		
		14	2	2	7	13	11	11	2	48		
		15	2	5	4	17	6	11	3	48		
		16	7	5	11	6	9	6	4	48		
		17	8	5	12	9	5	5	4	48		
		18	7	12	7	7	6	4	5	48		
		SUMA	28	35	48	59	48	47	23			
		%	9,72	12,15	16,67	20,49	16,67	16,32	7,99	100		
			Molt insatisfet=1 Bastant insatisfet=2 Una mica insatisfet=3 Indiferent=4 Una mica satisfet=5 Bastant satisfet=6 Molt satisfet=7									
AMBIENT FÍSIC	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	6	0	2	3	3	22	14	4	48		
		7	2	2	10	5	13	12	4	48		
		8	2	2	5	5	15	14	5	48		
		9	7	7	11	4	9	7	3	48		
		10	7	8	11	5	5	10	2	48		
		SUMA	18	21	40	22	64	57	18			
		%	7,50	8,75	16,67	9,17	26,67	23,75	7,50	100		
			Molt insatisfet=1 Bastant insatisfet=2 Una mica insatisfet=3 Indiferent=4 Una mica satisfet=5 Bastant satisfet=6 Molt satisfet=7									
PRESTACIONS	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	4	0	3	7	3	21	11	3	48		
		11	4	8	6	7	8	8	7	48		
		12	12	13	8	5	3	3	4	48		
		22	1	2	7	4	11	16	7	48		
		23	1	7	7	11	7	11	4	48		
		SUMA	18	33	35	30	50	49	25			
		%	7,50	13,75	14,58	12,50	20,83	20,42	10,42	100		
			Molt insatisfet=1 Bastant insatisfet=2 Una mica insatisfet=3 Indiferent=4 Una mica satisfet=5 Bastant satisfet=6 Molt satisfet=7									
SATISFACCIÓ INT	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	1	0	6	5	4	15	9	9	48		
		2	2	9	5	10	14	8	0	48		
		3	6	6	5	13	9	6	3	48		
		5	0	8	6	8	14	8	4	48		
		SUMA	8	29	21	35	52	31	16			
				%	4,17	15,10	10,94	18,23	27,08	16,15	8,33	100
			Molt insatisfet=1 Bastant insatisfet=2 Una mica insatisfet=3 Indiferent=4 Una mica satisfet=5 Bastant satisfet=6 Molt satisfet=7									
PARTICIPACIÓ	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	19	4	6	11	8	7	8	4	48		
		20	5	13	6	9	7	7	1	48		
		21	3	11	7	13	9	3	2	48		
		SUMA	12	30	24	30	23	18	7			
				%	8,33	20,83	16,67	20,83	15,97	12,50	4,86	100

7.6. Operacionalització inicial de la variable: Clima organitzacional

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	TOTAL PERSONA	
1	1	2	2	2	2	1	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	3	3	1	1	4	4	1	1	3	4	1	2	3	3	3	1	2	2	4	4	2	3	3	2	1	4	2	2	3	2	2	4	3	2	4	1	4	133	
2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	136	
3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	1	1	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	141		
4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	146		
5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	2	2	1	4	2	2	2	3	4	167			
6	3	1	1	3	3	1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	2	4	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	1	123			
7	3	3	2	2	2	4	3	4	2	4	4	1	1	3	2	3	1	3	2	3	2	4	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	2	2	1	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	138		
8	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	123		
9	3	2	4	4	3	3	2	1	3	2	2	3	4	2	1	2	3	2	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	4	3	2	1	126	
10	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	132		
11	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	164				
12	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	3	1	2	1	3	4	1	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	123		
13	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	129		
14	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	1	1	4	4	2	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	4	4	1	1	2	4	1	3	2	1	4	2	2	2	1	4	121		
15	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	134		
16	3	2	1	2	1	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	4	1	2	1	3	3	135			
17	1	2	2	2	2	1	4	4	4	1	1	3	3	2	2	4	4	4	1	1	4	4	1	1	3	4	1	2	3	3	3	4	1	2	4	4	2	4	3	2	1	1	3	3	1	1	2	3	2	3	1	4	130		
18	2	2	2	2	2	1	4	4	4	1	1	3	3	1	2	4	4	1	1	1	3	4	1	1	3	4	1	2	2	3	4	1	2	2	4	4	2	3	4	2	1	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	135			
19	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	144		
20	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	2	1	1	1	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	155		
21	1	1	3	1	1	1	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	1	1	1	4	4	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	1	3	4	3	1	4	2	1	3	2	2	1	3	2	2	4	128		
22	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	126		
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	142		
24	3	2	4	3	3	1	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	2	4	4	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	1	1	4	4	1	3	1	1	1	4	4	1	3	2	2	2	4	126	
25	2	3	2	3	3	1	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	145		
26	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	136		
27	2	3	3	3	3	1	4	4	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	139		
28	3	2	3	3	4	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	126	
29	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	1	4	4	3	3	2	3	3	2	2	1	1	4	4	1	4	3	2	3	3	1	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	142		
30	3	3	4	3	4	2	4	2	2	1	2	3	4	1	4	2	2	1	2	1	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	2	3	3	1	4	1	1	3	3	3	4	137		
31	2	2	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	1	4	4	4	3	4	2	3	4	1	4	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	4	161			
32	2	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	114
33	3	2	3	3	3	2	4	1	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	4	3	1	1	2	3	3	2	1	4	3	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	1	4	3	4	3	1	4	4	3	2	1	2	4	126	
34	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	4	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	4	132		
35	3	2	3	1	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	1	2	1	4	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	1	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	141		
36	3	4	4	4	4	3	3	1	1	4	3	3	2	4	3	3	2	1	3	2	2	3	1	4	4	4	4	3	4	4	1	1	3	4	3	3	3	2	4	1	1	1	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	148	
37																																																							

7.7. Regularització de la variable: Clima organitzacional

- Puntuació obtinguda per pregunta:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	
1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	4	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	4	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	4	2	2	4	4	1		
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3
4	3	3	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	4	3	4	1	1	4	3	4	2	2	3	1	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1		
5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	4	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	2	2	2	1	
6	3	1	1	3	3	1	2	1	1	4	2	3	4	3	4	1	4	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	1	4	3	2	1	4	3	1	2	1	1	3	2	3	3	3	4		
7	3	3	2	2	2	4	2	1	3	4	1	1	1	1	3	3	2	1	3	2	1	1	2	4	1	1	3	2	2	3	2	2	2	4	2	1	1	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1			
8	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2			
9	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	1	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4		
10	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2			
11	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	1	1	
12	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	4	2	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2		
13	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
14	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	1	4	1	1	1	1	2	2	4	1	4	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	4	1		
15	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
16	3	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	1	2	2	3	3	1	3	4	1	3	1	3	2	2			
17	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	3	2	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	2	3	2	1	1	2	4	4	2	1	3	3	1	4	3	4	1	2	3	2	2	3	4	1		
18	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	4	3	4	4	2	3	3	1	4	2	2	4	4	2	2	4	3	1	1	3	3	1	2	2	3	1	2	3	1		
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2		
20	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	4	1	4	3	2	2	1	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2			
21	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	1	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1		
22	1	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	1	4	4	1	1	4	4	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	1	1	4	1	1	1	4	1	1	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
24	3	2	4	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	1	1	2	4	1	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	4	1	4	4	1	1	2	1	1	4	4	1	2	2	2	3	1	
25	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	1	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	
26	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	
27	2	3	3	3	3	1	1	1	1	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
28	3	2	3	3	4	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	1	3	1	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	
29	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	4	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1		
30	3	3	4	3	4	2	1	3	3	1	3	3	3	4	1	4	3	3	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	
31	2	2	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	4	4	3	2	1	4	3	4	1	1	4	2	3	3	2	4	1	1	1	1	4	3	4	2	3	1	3	1	1	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	1		
32	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	1	2	1	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	4	3	2	1	4	2	2	3	2	1	4	4		
33	3	2	3	3	3	2	1	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	2	1	4	2	4	1	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	1	1	2	2	3	4	1	1	3	4	2	1	4	4	2	2	1	3	1		
34	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	2	1	2	4	2	2	1	3	3	3	1		
35	3	2	3	1	4	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	1	3	1	2	1	1	2	2	4	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	4	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1		
36	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	3	2	3	1	3	2	3	2	1	1	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3		
37	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2</																																			

- Puntuació obtinguda per dimensió:

	Estructura organitzacional	Responsabilitat	Recompensa	Risc	Calidesa	Acompliment	Suport	Conflicte	Identitat
1	1,50	2,71	1,33	3,40	2,80	2,83	1,80	2,40	2,75
2	2,90	2,57	2,33	2,60	1,80	2,67	2,40	2,20	2,25
3	2,70	2,43	2,33	2,80	2,80	3,00	3,00	2,40	2,75
4	2,80	2,57	3,00	2,40	2,80	2,50	2,80	2,40	2,25
5	2,90	2,43	2,33	2,60	2,20	2,83	2,80	2,60	1,75
6	2,00	3,00	1,67	1,80	1,60	2,17	2,20	1,80	3,25
7	2,60	1,71	1,67	2,20	2,60	2,33	2,40	2,40	2,25
8	2,00	2,14	2,00	2,60	2,00	2,83	2,00	2,00	2,25
9	3,00	2,57	1,50	3,00	3,20	2,83	2,60	3,00	3,50
10	2,50	2,29	2,33	2,60	2,60	3,00	2,80	2,60	2,75
11	2,70	2,43	2,67	2,60	2,60	2,83	2,80	2,60	2,25
12	2,30	2,29	2,00	3,20	2,20	2,50	2,00	2,40	2,25
13	2,70	2,71	2,00	2,60	2,20	2,67	2,20	2,20	2,00
14	2,30	2,29	1,17	2,60	1,20	2,83	1,40	1,60	2,25
15	2,60	2,57	2,17	2,40	2,40	2,50	2,80	2,20	2,50
16	1,80	2,29	1,83	2,40	2,60	2,50	2,60	2,40	2,00
17	1,40	2,14	1,50	3,40	2,00	2,67	2,80	2,40	2,50
18	1,50	2,14	1,17	3,40	2,60	3,00	2,20	1,80	2,25
19	3,00	2,71	2,50	2,60	2,20	3,33	2,60	2,40	2,50
20	2,30	1,14	1,83	2,80	2,20	3,50	3,00	2,60	2,50
21	1,50	2,71	1,17	2,40	2,40	3,00	1,40	1,80	2,00
22	2,60	2,57	2,83	2,80	2,60	2,83	2,20	2,20	2,50
23	2,80	2,29	2,50	2,40	3,20	3,00	2,60	2,40	2,75
24	2,70	2,71	1,67	3,40	2,40	3,17	1,20	3,00	2,00
25	2,10	2,57	2,17	2,80	2,00	2,67	2,40	2,20	2,25
26	2,20	2,43	2,50	2,60	2,40	2,50	2,60	2,80	2,00
27	2,20	2,71	2,17	2,40	2,60	3,00	2,60	2,40	2,50
28	2,60	2,57	2,17	2,60	3,40	2,50	2,40	2,00	2,75
29	2,60	2,57	1,33	2,60	1,00	2,83	1,60	2,00	2,00
30	2,70	3,00	1,50	2,60	2,60	3,33	2,00	1,20	2,25
31	2,50	2,86	2,83	2,80	1,60	2,67	1,60	2,20	2,25
32	3,00	3,14	2,00	2,80	2,40	2,83	2,20	2,00	2,75
33	2,70	2,71	2,33	2,60	3,40	2,00	2,60	2,60	1,75
34	2,40	2,86	2,17	2,80	2,40	2,83	1,80	2,40	2,50
35	2,40	2,71	1,50	2,80	2,20	3,33	1,80	2,80	2,00
36	3,60	2,71	2,00	2,60	3,80	3,33	3,20	2,60	2,75
37	2,60	2,57	2,17	2,60	2,20	2,83	2,40	2,40	2,50
38	2,60	2,57	2,33	2,60	2,80	3,00	2,60	2,40	3,25
39	2,50	2,71	2,33	2,40	2,80	2,50	2,80	2,80	3,00
40	2,70	2,43	2,17	2,40	2,60	2,50	2,20	2,60	2,50
41	2,60	2,71	1,67	2,40	2,80	2,67	2,20	2,20	2,50
42	2,20	2,43	2,17	2,60	2,20	2,33	1,60	2,20	1,75
43	2,40	2,71	2,17	3,00	2,20	2,67	2,80	2,40	2,00
44	3,10	2,57	2,33	2,60	3,00	3,33	3,20	3,00	3,00
45	2,90	2,71	3,17	2,60	2,60	2,83	2,40	2,40	2,75
46	2,50	2,43	2,00	2,60	2,20	2,17	2,60	2,20	2,75
47	2,90	2,71	2,67	2,60	3,00	3,50	3,20	2,60	2,50
48	3,60	2,43	2,67	3,00	3,60	3,50	3,40	2,80	3,25

TOTAL	120,7	121,29	100	128,4	119	135	114,8	113	117,5
NOTA MITJANA DIMENSÍO	2,51	2,53	2,08	2,68	2,48	2,81	2,39	2,35	2,45

Núm persones.	Bo	4 a 2,68	19	19	4	16	14	28	14	7	15
	Moderat	2,67 a 1,34	29	28	39	32	32	20	33	40	33
	Dolent	1,33 a 0	0	1	5	0	2	0	1	1	0
TOTAL			48	48	48	48	48	48	48	48	48

• Puntuació obtinguda per pregunta i dimensió:

			PREGUNTA	Molt en desacord=1	En desacord=2	D'acord=3	Molt d'acord=4
ESTRUCTURA ORGANITZACIONAL	Núm. De persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	1	4	14	26	4	
		2	2	20	23	3	
		3	2	11	28	7	
		4	4	7	32	5	
		5	2	9	30	7	
		6	12	14	17	5	
		7	3	17	16	12	
		8	4	9	20	15	
		9	3	14	22	9	
		10	4	17	19	8	
			suma	40	132	233	75
			%	8,33	27,50	48,54	15,63

		PREGUNTA	Molt en desacord=1	En desacord=2	D'acord=3	Molt d'acord=4
RESPONSABILITAT	Núm. De persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	11	4	14	26	4
		12	2	8	34	4
		13	3	6	25	14
		14	6	19	17	6
		15	4	20	18	6
		16	2	16	20	10
		17	4	10	26	8
		suma	25	93	166	52
		%	7,44	27,68	49,40	15,48

		PREGUNTA	Molt en desacord=1	En desacord=2	D'acord=3	Molt d'acord=4
RECOMPENSA	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	18	17	16	10	5
		19	12	18	16	2
		20	15	20	9	4
		21	5	7	24	12
		22	5	6	24	13
		23	13	23	8	13
		suma	67	90	91	49
		%	22,56	30,30	30,64	16,50

PREGUNTA			Molt en desacord=1	En desacord=2	D'acord=3	Molt d'acord=4
RSC	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	24	11	22	13	2
		25	4	9	33	2
		26	3	11	27	7
		27	6	11	28	3
		28	2	18	25	3
		suma		26	71	126
%		10.83	29.58	52.50	7.08	

		PREGUNTA	Molt en desacord=1	En desacord=2	D'acord=3	Molt d'acord=4	
48	CALDESA-RELACIO	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	29	7	16	18	7
48			30	6	20	20	2
48			31	3	18	22	5
48			32	9	12	21	6
48			33	2	19	23	4
48				suma	27	85	104
48		%	11.25	35.42	43.33	10.00	

		PREGUNTA	Molt en desacord=1	En desacord=2	D'acord=3	Molt d'acord=4
SUPORT	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	34	1	14	26	7
		35	1	3	33	11
		36	2	14	21	11
		37	9	18	17	4
		38	8	16	17	7
		39	0	6	25	17
		suma	21	71	139	57
		%	7,29	24,65	48,26	19,79

40							
48			PREGUNTA				
48			Molt en desacord=1	En desacord=2	D'acord=3	Molt d'acord=4	
48	ACOMPLIMENT	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	40	4	19	22	3
42			41	19	19	7	3
43			42	6	13	20	9
44			43	4	13	24	7
100			44	7	13	23	5
		suma	40	77	96	27	
48		%	16,67	32,08	40,00	11,25	

48			PREGUNTA	Molt en desacord=1	En desacord=2	D'acord=3	Molt d'acord=4
48	CONFLICTE	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	45	5	15	22	6
48			46	6	23	17	2
57			47	6	26	13	3
			48	10	8	25	5
100			49	2	10	35	1
		suma	29	82	112	17	
		%	12,08	34,17	46,67	7,08	

		PREGUNTA	Molt en desacord=1	En desacord=2	D'acord=3	Molt d'acord=4
IDENTITAT	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	50	3	21	21	3
		51	3	16	25	4
		52	6	22	15	5
		53	7	7	16	18
		suma	19	66	77	30
		%	9,90	34,38	40,10	15,63

7.8. Operacionalització de la variable: Síndrome de Burnout

- Puntuació obtinguda per pregunta:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL PERSONA
1	5	1	5	1	3	2	2	5	6	6	6	6	6	6	6	66
2	2	4	3	1	5	5	5	4	4	5	6	3	1	1	5	54
3	1	0	1	1	5	1	6	1	6	6	5	2	1	0	6	42
4	3	3	1	0	4	0	6	0	6	6	6	6	0	0	6	47
5	0	0	0	0	2	2	0	0	0	6	4	1	0	0	6	21
6	1	1	5	0	5	5	6	0	3	5	6	0	5	6	6	54
7	5	6	6	3	1	5	1	2	3	4	1	0	0	2	6	45
8	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	0	4	2	4	51
9	2	4	2	2	2	1	6	0	1	5	6	0	3	1	6	41
10	6	6	6	1	5	4	2	0	1	5	5	5	0	0	5	51
11	5	2	0	0	2	0	0	0	0	0	4	6	6	6	6	37
12	6	6	3	3	5	4	6	2	2	6	6	2	0	6	6	63
13	6	6	2	2	6	4	6	1	2	6	6	6	0	2	6	61
14	3	0	0	0	4	3	1	3	3	6	6	0	6	4	6	45
15	2	2	6	6	6	6	6	0	0	6	6	6	6	6	6	70
16	6	5	0	4	5	2	2	2	1	5	5	0	2	3	6	48
17	6	2	5	2	3	2	2	2	3	4	6	6	6	6	6	61
18	2	2	3	1	5	3	5	6	6	6	6	1	6	6	5	63
19	2	3	2	2	4	1	3	0	2	3	2	2	0	3		29
20	4	4	4	4	5	3	6	2	6	6	6	6	1	0	6	63
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	6	6	6	78
22	2	1	3	0	6	0	5	3	3	6	0	0	0	0	6	35
23	6	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	0	5	59
24	1	2	2	1	5	1	5	4	4	6	5	2	1	1	6	46
25	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	1	3	2	6	34
26	2	2	1	1	5	1	2	0	1	4	5	5	4	4	3	40
27	1	1	0	2	4	1	1	1	2	4	5	4	4	2	2	34
28	5	6	6	5	5	5	3	6	6	6	6	0	1	5	2	67
29	3	3	1	3	4	2	1	2	2	4	4	4	5	5	2	45
30	3	5	3	4	2	3	2	3	2	4	6	2	2	1	3	45
31	5	5	5	5	5	5	5	4	3	6	6	0	5	6	6	71
32	6	6	6	5	5	6	6	4	6	5	1	2	0	0	6	64
33	6	5	5	6	4	6	3	5	6	6	1	0	5	6	5	69
34	4	4	4	3	5	4	4	5	4	6	5	3	4	4	6	65
35	3	3	2	2	5	2	6	1	1	5	4	3	3	3	6	49
36	2	2	1	1	5	3	6	5	5	5	5	1	3	3	5	52
37	2	2	2	2	5	2	6	1	1	5	6	0	1	2	4	41
38	3	1	1	3	4	0	3	0	0	2	5	6	0	0	3	31
39	1	0	1	1	2	1	4	0	0	5	5	2	0	2	5	29
40	2	1	5	1	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	5	45
41	3	3	3	2	4	5	6	2	3	5	4	0	3	3	5	51
42	5	5	5	0	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6	76
43	3	3	3	2	4	3	4	2	3	5	5	2	3	3	5	50
44	2	2	3	3	4	2	6	0	2	6	6	5	0	0	6	47
45	3	1	1	0	4	0	6	0	0	6	5	2	0	0	5	33
46	3	3	2	2	2	1	6	1	1	5	5	3	1	4	5	44
47	0	0	0	0	2	1	4	0	0	3	3	2	0	0	3	18
48	0	0	1	0	5	1	4	1	1	5	6	4	1	1	6	36

TOTAL PREGUNTA	156	140	138	103	197	130	194	101	131	237	222	122	122	128	245
MITJANA PREGUNTA	3,25	2,92	2,88	2,15	4,10	2,71	4,04	2,10	2,73	4,94	4,63	2,54	2,54	2,67	5,10

2366	TOTAL DE LA MOSTRA
3,29	NOTA MITJANA DE LES PREGUNTES

- Puntuació obtinguda per dimensió:

	Cansament emocional	Cinisme	Eficàcia professional
1	2,80	5,75	4,83
2	3,00	2,50	4,83
3	0,80	2,00	5,00
4	1,40	1,50	5,67
5	0,40	0,00	3,17
6	2,40	3,50	4,67
7	5,00	1,75	2,17
8	4,00	3,00	3,17
9	2,20	1,25	4,17
10	4,60	0,25	4,50
11	1,40	3,00	3,00
12	4,40	2,50	5,17
13	4,00	1,25	6,00
14	1,20	4,00	3,83
15	4,40	3,00	6,00
16	3,40	2,00	3,83
17	3,40	4,25	4,50
18	2,20	6,00	4,67
19	2,00	0,50	2,83
20	3,80	2,25	5,83
21	6,00	6,00	4,00
22	1,20	1,50	3,83
23	4,80	2,25	4,33
24	1,40	2,50	4,83
25	2,00	2,00	2,67
26	1,40	2,25	4,00
27	1,00	2,25	3,33
28	5,40	4,50	3,67
29	2,40	3,50	3,17
30	3,60	2,00	3,17
31	5,00	4,50	4,67
32	5,80	2,50	4,17
33	5,60	5,50	3,17
34	3,80	4,25	4,83
35	2,40	2,00	4,83
36	1,80	4,00	4,50
37	2,00	1,25	4,33
38	1,60	0,00	3,83
39	0,80	0,50	3,83
40	2,40	3,00	3,50
41	3,20	2,75	4,00
42	4,00	5,25	5,83
43	2,80	2,75	4,17
44	2,40	0,50	5,50
45	1,00	0,00	4,67
46	2,20	1,75	4,33
47	0,20	0,00	2,83
48	0,40	1,00	5,00

NOTA MITJANA DIMENSIÓ	2,78	2,51	4,23
TOTAL DIMENSIÓ	133,40	120,50	202,83

Núm. Persones	Burnout alt 6 a 4,01	10	9	27	6 a 4,01 Burnout baix
	Burnout moderat 4 a 2,01	20	18	21	4 a 2,01 Burnout moderat
	Burnout baix 2 a 0	18	21	0	2 a 0 Burnout alt

- Puntuació obtinguda per pregunta i dimensió:

			Mai/Cap vegada=0	Quasi mai/poques vegad	Algunes vegades/Una vegada a	Regularment/Poques vegades al m	Bastantes vegades/Un cop per st	Quasi sempre/algunes veg	Sempre/Tots els dies=6	
ESGOTAMENT	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	1	3	5	12	10	2	7	9	48
		2	6	7	10	7	5	6	7	48
		3	6	9	7	9	3	8	6	48
		4	10	10	11	7	3	4	3	48
		6	5	11	8	8	5	7	4	48
		SUMA	30	42	48	41	18	32	29	
		%	12,50	17,50	20,00	17,08	7,50	13,33	12,08	100
CINISME	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	8	14	8	8	6	4	5	3	48
		9	8	8	7	11	3	2	9	48
		13	13	8	3	8	4	4	8	48
		14	13	5	7	6	4	3	10	48
			SUMA	48	29	25	31	15	14	30
		%	25,00	15,10	13,02	16,15	7,81	7,29	15,63	100
EFICÀCIA	Núm de persones que ha contestat a cada possible puntuació segons pregunta	5	0	1	7	5	12	19	4	48
		7	2	4	7	6	5	6	18	48
		10	1	0	3	1	7	16	20	48
		11	2	3	1	3	6	14	19	48
		12	13	4	11	5	3	3	9	48
		15	0	0	3	5	2	12	26	48
			SUMA	18	12	32	25	35	70	96
		%	6,25	4,17	11,11	8,68	12,15	24,31	33,33	100

7.9. Variables sociodemogràfiques i dimensions del Burnout estudiades

MACROVARIABLES	IDENTIFICACIÓ DE LES VARIABLES	DEFINICIÓ	NATURESA	CATEGORIA	CATEGORIA SPSS
Variables sociodemogràfiques	Gènere	Sexe al qual pertany la persona enquestada	Qualitativa	Masculí Femení	1=Femení 2=Masculí
	Jerarquia laboral	Càrrec que exerceix a l'organització	Qualitativa	Directiu Empleat Operari	1=Operari 2=Altres
	Nivell d'estudis	Formació acadèmica rebuda	Qualitativa	Amb estudis universitaris Sense estudis universitaris	1=Amb estudis 2=Sense estudis
	Tipus de contracte	Contracte de treball subjecte a la normativa laboral	Qualitativa	Contracte indefinit Contracte temporal	1=Indefinit 2=Temporal
	Torn	Ordre segons el qual s'alternen les persones en la realització del treball	Qualitativa	Matí Tarda Nit	1=Matí 2=Tarda 3=Nit
	Estat civil	Condició d'una persona segons el registre civil	Qualitativa	Solter Casat Separat Divorciat Vidu Unió lliure	1=Solter 2=Casat 3=Altres
	Edat	Temps que ha viscut la persona des del seu naixement	Quantitativa transformada a qualitativa	< 18 18-27 28-37 38-47 >47	1= Menys de 48 2=48 o més
	Temps a l'empresa	Temps que porta treballant a l'organització	Quantitativa transformada a qualitativa	< 1 1-5 6-10 11-15 >15	1=Menys de 10 2=Més de 10
	Nombre de fills	Total de fills sota el seu mandat	Quantitativa transformada a qualitativa	< 1 1-2 >2	1=Amb fills 2=Sense fills
Síndrome de Burnout	Esgotament /Cansament emocional	Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 1, 2, 3, 4, 6	Qualitativa	<ul style="list-style-type: none"> •Mai/Cap vegada •Quasi mai/poques vegades a l'any •Algunes vegades/Una vegada al mes o menys •Regularment/Poques vegades al mes •Bastantes vegades/Un cop per setmana •Quasi sempre/poques vegades per setmana •Sempre/Tots els dies 	1=Baix 2=Moderat 3=Alt
	Cinisme	Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 8, 9, 13, 14	Qualitativa	<ul style="list-style-type: none"> •Mai/Cap vegada •Quasi mai/poques vegades a l'any •Algunes vegades/Una vegada al mes o menys •Regularment/Poques vegades al mes •Bastantes vegades/Un cop per setmana •Quasi sempre/poques vegades per setmana •Sempre/Tots els dies 	1=Baix 2=Moderat 3=Alt
	Eficàcia professional	Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 5, 7, 10, 11, 12, 15	Qualitativa	<ul style="list-style-type: none"> •Mai/Cap vegada •Quasi mai/poques vegades a l'any •Algunes vegades/Una vegada al mes o menys •Regularment/Poques vegades al mes •Bastantes vegades/Un cop per setmana •Quasi sempre/poques vegades per setmana •Sempre/Tots els dies 	1=Baix 2=Moderat 3=Alt

RESULTATS EN FUNCIO DE LA CATEGORIA "SPSS" APLICADA

	CANSAMENT	CINISME	EFICÀCIA	GÈNERE	JERARQUIA	ESTUDIS	CONTRACTE	TORN	ESTAT CIVIL	EDAT	TEMPS EMPRESA	FILLS
1	MODERAT	ALT	BAIX	Femení	Empleat	Amb estudis	Indefinit	Matí	Solter	Menys 48	Més de 10	Amb fills
2	MODERAT	MODERAT	BAIX	Masculí	Empleat	Amb estudis	Indefinit	Nit	Casat	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
3	BAIX	BAIX	BAIX	Femení	Empleat	Amb estudis	Indefinit	Nit	Casat	48 o més	Més de 10	Amb fills
4	BAIX	BAIX	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Temporal	Tarda	Separat	48 o més	Més de 10	Amb fills
5	BAIX	BAIX	MODERAT	Femení	Operari	Sense estudis	Temporal	Nit	Casat	48 o més	Més de 10	Amb fills
6	MODERAT	MODERAT	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Casat	48 o més	Més de 10	Amb fills
7	ALT	BAIX	MODERAT	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Casat	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
8	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Casat	48 o més	Menys de 10	Amb fills
9	MODERAT	BAIX	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Casat	Menys 48	Més de 10	Sense fills
10	ALT	BAIX	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Tarda	Casat	48 o més	Més de 10	Sense fills
11	BAIX	MODERAT	MODERAT	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Tarda	Casat	Menys 48	Més de 10	Amb fills
12	ALT	MODERAT	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Temporal	Tarda	Casat	48 o més	Més de 10	Amb fills
13	MODERAT	BAIX	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Tarda	Solter	48 o més	Més de 10	Sense fills
14	BAIX	MODERAT	MODERAT	Femení	Operari	Sense estudis	Temporal	Tarda	Casat	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
15	ALT	MODERAT	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Tarda	Casat	48 o més	Més de 10	Amb fills
16	MODERAT	BAIX	MODERAT	Femení	Directiu	Sense estudis	Indefinit	Tarda	Solter	48 o més	Més de 10	Amb fills
17	MODERAT	ALT	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Matí	Solter	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
18	MODERAT	ALT	BAIX	Femení	Operari	Amb estudis	Indefinit	Matí	Separat	Menys 48	Més de 10	Sense fills
19	BAIX	BAIX	MODERAT	Masculí	Empleat	Amb estudis	Indefinit	Nit	Solter	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
20	MODERAT	MODERAT	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Casat	48 o més	Menys de 10	Amb fills
21	ALT	ALT	MODERAT	Masculí	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Solter	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
22	BAIX	BAIX	MODERAT	Femení	Directiu	Sense estudis	Indefinit	Nit	Separat	Menys 48	Més de 10	Sense fills
23	FALSO	MODERAT	BAIX	Femení	Operari	Amb estudis	Indefinit	Nit	Casat	Menys 48	Menys de 10	Amb fills
24	BAIX	MODERAT	BAIX	Masculí	Operari	Sense estudis	Indefinit	Matí	Casat	48 o més	Menys de 10	Amb fills
25	BAIX	BAIX	MODERAT	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Tarda	Solter	48 o més	Més de 10	Sense fills
26	BAIX	MODERAT	MODERAT	Femení	Empleat	Sense estudis	Indefinit	Tarda	Casat	Menys 48	Més de 10	Amb fills
27	BAIX	MODERAT	MODERAT	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Tarda	Separat	48 o més	Més de 10	Amb fills
28	ALT	ALT	MODERAT	Masculí	Empleat	Amb estudis	Temporal	Matí	Solter	Menys 48	Menys de 10	Amb fills
29	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Masculí	Empleat	Amb estudis	Temporal	Matí	Solter	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
30	MODERAT	BAIX	MODERAT	Masculí	Empleat	Amb estudis	Temporal	Matí	Solter	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
31	ALT	ALT	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Casat	Menys 48	Menys de 10	Amb fills
32	ALT	MODERAT	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Solter	Menys 48	Més de 10	Amb fills
33	ALT	ALT	MODERAT	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Casat	Menys 48	Menys de 10	Amb fills
34	MODERAT	ALT	BAIX	Masculí	Empleat	Amb estudis	Temporal	Matí	Solter	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
35	MODERAT	BAIX	BAIX	Masculí	Empleat	Sense estudis	Temporal	Matí	Separat	Menys 48	Menys de 10	Amb fills
36	BAIX	MODERAT	BAIX	Masculí	Operari	Sense estudis	Temporal	Tarda	Solter	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
37	BAIX	BAIX	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Casat	Menys 48	Menys de 10	Amb fills
38	BAIX	BAIX	MODERAT	Masculí	Empleat	Sense estudis	Temporal	Nit	Casat	48 o més	Menys de 10	Amb fills
39	BAIX	BAIX	MODERAT	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Solter	48 o més	Més de 10	Sense fills
40	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Unió lliure	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
41	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Masculí	Operari	Sense estudis	Temporal	Matí	Casat	48 o més	Menys de 10	Amb fills
42	MODERAT	ALT	BAIX	Masculí	Operari	Sense estudis	Temporal	Nit	Solter	Menys 48	Menys de 10	Sense fills
43	MODERAT	MODERAT	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Solter	Menys 48	Més de 10	Sense fills
44	MODERAT	BAIX	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Casat	48 o més	Menys de 10	Amb fills
45	BAIX	BAIX	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Temporal	Nit	Casat	48 o més	Menys de 10	Amb fills
46	MODERAT	BAIX	BAIX	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Casat	48 o més	Més de 10	Amb fills
47	BAIX	BAIX	MODERAT	Femení	Operari	Sense estudis	Indefinit	Nit	Divorciat	48 o més	Menys de 10	Amb fills
48	BAIX	BAIX	BAIX	Masculí	Empleat	Sense estudis	Indefinit	Matí	Casat	Menys 48	Menys de 10	Sense fills

7.10. Satisfacció laboral i dimensions del Burnout estudiades

MACROVARIABLES	IDENTIFICACIÓ DE LES VARIABLES	DEFINICIÓ	NATURESA	TIPUS	CATEGORIA	CATEGORIA SPSS
Variables Satisfacció Laboral	Satisfacció amb la supervisió i la participació	Forma amb la qual els superiors valoren les tasques que es realitzen, quina supervisió exerceixen i amb quina freqüència la realitzen, com tracten i es relacionen amb els empleats, etc. Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 13, 14, 15, 16, 17 i 18	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt insatisfet • Bastant satisfet • Una mica insatisfet • Indiferent • Una mica satisfet • Bastant satisfet • Molt satisfet 	1=Insatisfacció 2=Satisfacció
	Satisfacció amb l'ambient físic	Entorn físic i espai on es realitza el treball, condicions higièniques, de seguretat, ambientals, lumíniques, etc. Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 6, 7, 8, 9, 10	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt insatisfet • Bastant satisfet • Una mica insatisfet • Indiferent • Una mica satisfet • Bastant satisfet • Molt satisfet 	1=Insatisfacció 2=Satisfacció
	Satisfacció amb les prestacions rebudes	De quina manera l'empresa gestiona els salaris, la promoció, la formació, els acords i contractes establerts, entre d'altres. Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 4, 11, 12, 22, 23	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt insatisfet • Bastant satisfet • Una mica insatisfet • Indiferent • Una mica satisfet • Bastant satisfet • Molt satisfet 	1=Insatisfacció 2=Satisfacció
	Satisfacció intrínseca del treball	Satisfacció del treball en si, és a dir, quina felicitat aporta al treballador i quines opcions li ofereix (objectius, metes, etc.) Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 1, 2, 3, 5	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt insatisfet • Bastant satisfet • Una mica insatisfet • Indiferent • Una mica satisfet • Bastant satisfet • Molt satisfet 	1=Insatisfacció 2=Satisfacció
	Satisfacció amb la participació	Participació a l'hora de prendre decisions, queixes o idees sobre temes del treball, el departament o altres qüestions. Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 19, 20, 21	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt insatisfet • Bastant satisfet • Una mica insatisfet • Indiferent • Una mica satisfet • Bastant satisfet • Molt satisfet 	1=Insatisfacció 2=Satisfacció
Síndrome de Burnout	Esgotament /Cansament emocional	Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 1, 2, 3, 4, 6	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Mai/Cap vegada • Quasi mai/poques vegades a l'any • Algunes vegades/Una vegada al mes o menys • Regularment/Poques vegades al mes • Bastantes vegades/Un cop per setmana • Quasi sempre/poques vegades per setmana • Sempre/Tots els dies 	1=Baix 2=Moderat 3=Alt

	Cinisme	Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 8, 9, 13, 14	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> •Mai/Cap vegada •Quasi mai/poques vegades a l'any •Algunes vegades/Una vegada al mes o menys •Regularment/Poques vegades al mes •Bastantes vegades/Un cop per setmana •Quasi sempre/poques vegades per setmana •Sempre/Tots els dies 	1=Baix 2=Moderat 3=Alt
	Eficàcia professional	Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 5, 7, 10, 11, 12, 15	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> •Mai/Cap vegada •Quasi mai/poques vegades a l'any •Algunes vegades/Una vegada al mes o menys •Regularment/Poques vegades al mes •Bastantes vegades/Un cop per setmana •Quasi sempre/poques vegades per setmana •Sempre/Tots els dies 	1=Baix 2=Moderat 3=Alt

RESULTATS EN FUNCIÓ DE LA CATEGORIA "SPSS" APLICADA

	CANSAMENT	CINISME	EFICÀCIA	SUPERVISIÓ	AMBIENT	PRESTACIONS	INTRÍNSEC	PARTICIPACIÓ
1	MODERAT	ALT	BAIX	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Satisfacció
2	MODERAT	MODERAT	BAIX	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
3	BAIX	BAIX	BAIX	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
4	BAIX	BAIX	BAIX	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
5	BAIX	BAIX	MODERAT	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
6	MODERAT	MODERAT	BAIX	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
7	ALT	BAIX	MODERAT	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
8	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
9	MODERAT	BAIX	BAIX	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Insatisfacció
10	ALT	BAIX	BAIX	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
11	BAIX	MODERAT	MODERAT	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Insatisfacció
12	ALT	MODERAT	BAIX	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
13	MODERAT	BAIX	BAIX	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció
14	BAIX	MODERAT	MODERAT	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
15	ALT	MODERAT	BAIX	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
16	MODERAT	BAIX	MODERAT	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció
17	MODERAT	ALT	BAIX	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
18	MODERAT	ALT	BAIX	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
19	BAIX	BAIX	MODERAT	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
20	MODERAT	MODERAT	BAIX	Insatisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Insatisfacció
21	ALT	ALT	MODERAT	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
22	BAIX	BAIX	MODERAT	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
23	FALSO	MODERAT	BAIX	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
24	BAIX	MODERAT	BAIX	Satisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Satisfacció	Satisfacció
25	BAIX	BAIX	MODERAT	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Satisfacció
26	BAIX	MODERAT	MODERAT	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
27	BAIX	MODERAT	MODERAT	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
28	ALT	ALT	MODERAT	Satisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
29	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
30	MODERAT	BAIX	MODERAT	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Satisfacció	Satisfacció
31	ALT	ALT	BAIX	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció
32	ALT	MODERAT	BAIX	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
33	ALT	ALT	MODERAT	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
34	MODERAT	ALT	BAIX	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Insatisfacció
35	MODERAT	BAIX	BAIX	Insatisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
36	BAIX	MODERAT	BAIX	Satisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Satisfacció
37	BAIX	BAIX	BAIX	Insatisfacció	Insatisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Insatisfacció
38	BAIX	BAIX	MODERAT	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Insatisfacció
39	BAIX	BAIX	MODERAT	Satisfacció	Insatisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Insatisfacció
40	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
41	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
42	MODERAT	ALT	BAIX	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció	Insatisfacció
43	MODERAT	MODERAT	BAIX	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Satisfacció	Satisfacció
44	MODERAT	BAIX	BAIX	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
45	BAIX	BAIX	BAIX	Satisfacció	Insatisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
46	MODERAT	BAIX	BAIX	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció	Satisfacció	Insatisfacció
47	BAIX	BAIX	MODERAT	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
48	BAIX	BAIX	BAIX	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció

Insatisfacció	1 a 4
Satisfacció	4,01 a 7

7.11. Clima laboral i dimensions del Burnout estudiades

MACROVARIABLES	IDENTIFICACIÓ DE LES VARIABLES	DEFINICIÓ	NATURALES	TIPUS	CATEGORIA	CATEGORIA SPSS
Variables del Clima Laboral	Estructura organitzacional	Opinió respecte les normes, jerarquies, controls, procediments i restriccions existents. Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt desacord • En desacord • D'acord • Molt d'acord 	1=Bo 2=Moderat 3=Dolent
	Responsabilitat	Virtut de prendre decisions de manera conscient i d'assumir les conseqüències sense haver d'estar constantment demanant permís als superiors o als supervisors Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt desacord • En desacord • D'acord • Molt d'acord 	1=Bo 2=Moderat i dolent
	Recompensa	Sensació de rebre retribucions per la feina ben feta que es realitza Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 18, 19, 20, 21, 22, 23	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt desacord • En desacord • D'acord • Molt d'acord 	1=Bona 2=Dolenta
	Risc	Concepció del risc i dels reptes a la feina i a l'empresa. Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 24, 25, 26, 27, 28	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt desacord • En desacord • D'acord • Molt d'acord 	1=Bo 2=Moderat 3=Dolent
	Calidesa Relacions	Qualitat de les relacions que s'estableixen amb els companys. Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 29, 30, 31, 32, 33	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt desacord • En desacord • D'acord • Molt d'acord 	1=Bo 2=Moderat i dolent
	Recolzament Cooperació	Sensació de tenir bones ajudes i suports davant dels problemes que puguin sorgir. Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 34, 35, 36, 37, 38, 39	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt desacord • En desacord • D'acord • Molt d'acord 	1=Bo 2=Moderat i dolent
	Estàndards d'acompliment	Percepció de la necessitat de realitzar la feina correctament i seguint les normes i estàndards exigits. Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 40, 41, 42, 43, 44	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt desacord • En desacord • D'acord • Molt d'acord 	1=Bo 2=Moderat 3=Dolent

	Conflicte	Percepció d'acceptació de diferents punts de vista i opinions dins de l'organització, independentment que siguin diferents als propis. Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 45, 46, 47, 48, 49	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt desacord • En desacord • D'acord • Molt d'acord 	1=Bo 2=Dolent
	Identitat	Sensació de ser part important de l'empresa. Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 50, 51, 52, 53	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Molt desacord • En desacord • D'acord • Molt d'acord 	1=Bo 2=Moderat 3=Dolent
Síndrome de Burnout	Esgotament /Cansament emocional	Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 1, 2, 3, 4, 6	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> •Mai/Cap vegada •Quasi mai/poques vegades a l'any •Algunes vegades/Una vegada al mes o menys •Regularment/Poques vegades al mes •Bastantes vegades/Un cop per setmana •Quasi sempre/poques vegades per setmana •Sempre/Tots els dies 	1=Baix 2=Moderat 3=Alt
	Cinisme	Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 8, 9, 13, 14	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> •Mai/Cap vegada •Quasi mai/poques vegades a l'any •Algunes vegades/Una vegada al mes o menys •Regularment/Poques vegades al mes •Bastantes vegades/Un cop per setmana •Quasi sempre/poques vegades per setmana •Sempre/Tots els dies 	1=Baix 2=Moderat 3=Alt
	Eficàcia professional	Segons puntuació obtinguda en sumar els ítems 5, 7, 10, 11, 12, 15	Qualitativa	Poliatòmica ordinal	<ul style="list-style-type: none"> •Mai/Cap vegada •Quasi mai/poques vegades a l'any •Algunes vegades/Una vegada al mes o menys •Regularment/Poques vegades al mes •Bastantes vegades/Un cop per setmana •Quasi sempre/poques vegades per setmana •Sempre/Tots els dies 	1=Baix 2=Moderat 3=Alt

RESULTATS EN FUNCIÓ DE LA CATEGORIA "SPSS" APLICADA

	CANSAMENT	CINISME	EFICÀCIA	ESTRUCTURA	RESPONSABILITAT	RECOMPENSES	RISC	CALIDESA	ACOMPLIMENT	SUPORT	CONFLICTE	IDENTITAT
1	MODERAT	ALT	BAIX	Moderat	Bo	Dolent	Bo	Bo	Bo	Moderat i dolents	Bo	Bo
2	MODERAT	MODERAT	BAIX	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
3	BAIX	BAIX	BAIX	Bo	Moderat i dolents	Bo	Bo	Bo	Bo	Bo	Bo	Bo
4	BAIX	BAIX	BAIX	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Bo	Moderat	Bo	Bo	Moderat
5	BAIX	BAIX	MODERAT	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Bo	Bo	Moderat
6	MODERAT	MODERAT	BAIX	Moderat	Bo	Dolent	Moderat	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Bo
7	ALT	BAIX	MODERAT	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Moderat	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
8	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Dolent	Moderat
9	MODERAT	BAIX	BAIX	Bo	Moderat i dolents	Dolent	Bo	Bo	Bo	Moderat i dolents	Bo	Bo
10	ALT	BAIX	BAIX	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Bo	Bo	bo
11	BAIX	MODERAT	MODERAT	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Bo	Bo	Moderat
12	ALT	MODERAT	BAIX	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Bo	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
13	MODERAT	BAIX	BAIX	Bo	Bo	Dolent	Moderat	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
14	BAIX	MODERAT	MODERAT	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Dolent	Moderat
15	ALT	MODERAT	BAIX	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Moderat	Bo	Bo	Moderat
16	MODERAT	BAIX	MODERAT	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Moderat	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
17	MODERAT	ALT	BAIX	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Bo	Moderat i dolents	Moderat	Bo	Bo	Moderat
18	MODERAT	ALT	BAIX	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Dolent	Moderat
19	BAIX	BAIX	MODERAT	Bo	Bo	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat
20	MODERAT	MODERAT	BAIX	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Bo	Moderat i dolents	Bo	Bo	Bo	Moderat
21	ALT	ALT	MODERAT	Moderat	Bo	Dolent	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Dolent	Moderat
22	BAIX	BAIX	MODERAT	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat
23	FALSO	MODERAT	BAIX	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Bo	Bo	Moderat i dolents	Bo	Bo
24	BAIX	MODERAT	BAIX	Bo	Bo	Dolent	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat
25	BAIX	BAIX	MODERAT	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Bo	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
26	BAIX	MODERAT	MODERAT	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
27	BAIX	MODERAT	MODERAT	Moderat	Bo	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat
28	ALT	ALT	MODERAT	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Bo
29	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Dolent	Moderat
30	MODERAT	BAIX	MODERAT	Bo	Bo	Dolent	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Dolent	Moderat
31	ALT	ALT	BAIX	Moderat	Bo	Bo	Bo	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
32	ALT	MODERAT	BAIX	Bo	Bo	Dolent	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Dolent	Bo
33	ALT	ALT	MODERAT	Bo	Bo	Bo	Moderat	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
34	MODERAT	ALT	BAIX	Moderat	Bo	Bo	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat
35	MODERAT	BAIX	BAIX	Moderat	Bo	Dolent	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat
36	BAIX	MODERAT	BAIX	Bo	Bo	Dolent	Moderat	Bo	Bo	Bo	Bo	Bo
37	BAIX	BAIX	BAIX	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat
38	BAIX	BAIX	MODERAT	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Bo	Bo	Moderat i dolents	Bo	Bo
39	BAIX	BAIX	MODERAT	Moderat	Bo	Bo	Moderat	Bo	Moderat	Bo	Bo	Bo
40	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
41	MODERAT	MODERAT	MODERAT	Moderat	Bo	Dolent	Moderat	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
42	MODERAT	ALT	BAIX	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat
43	MODERAT	MODERAT	BAIX	Moderat	Bo	Bo	Bo	Moderat i dolents	Moderat	Bo	Bo	Moderat
44	MODERAT	BAIX	BAIX	Bo	Moderat i dolents	Bo	Moderat	Bo	Bo	Bo	Bo	Bo
45	BAIX	BAIX	BAIX	Bo	Bo	Bo	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Moderat i dolents	Bo	Bo
46	MODERAT	BAIX	BAIX	Moderat	Moderat i dolents	Dolent	Moderat	Moderat i dolents	Moderat	Moderat i dolents	Bo	Bo
47	BAIX	BAIX	MODERAT	Bo	Bo	Bo	Moderat	Bo	Bo	Bo	Bo	Moderat
48	BAIX	BAIX	BAIX	Bo	Moderat i dolents	Bo	Bo	Bo	Bo	Bo	Bo	Bo

Bo	4 a 2,68
Moderat	2,67 a 1,34
Dolent	1,33 a 0

Utilitzat per "estructura",
"acompliment", "risc" i
"identitat"

Bo	4 a 2,68
Moderat i dolents	2,67 a 1,34
	1,33 a 0

Utilitzat per "responsabilitat",
"calidesa" i "suport"

Dolent	0 a 2
Bo	2,01 a 4

Utilitzat per "Recompenses" i
"conflicte"